

Nota informativa

Claves para comprar de forma segura y responsable en Navidad

CEC-España ofrece una serie de recomendaciones para ahorrar en la cesta de la compra y consumir de forma responsable en un contexto económico marcado este año por la inflación

Madrid, 19 de diciembre de 2022. Con las Navidades a la vuelta de la esquina y una inflación disparada, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) recuerda que esta época es un buen momento para adoptar nuevas formas de consumo más seguras, responsables, saludables y sostenibles. De este modo, planificar las compras con antelación suficiente y en base a un presupuesto predefinido puede ser una buena forma de no caer en la tentación de comprar de forma compulsiva y no sucumbir ante el elevado número de impactos publicitarios a los que estaremos expuestos estos días y con los que las empresas tratarán de vendernos productos y servicios que -en algunas ocasiones- puede que no necesitemos o no queramos. Además, cabe advertir que, en nuestro afán por encontrar la mejor oferta, las empresas utilizan de forma recurrente eslóganes del tipo “mejor oferta” o “últimas unidades” que en realidad lo que pretenden es influir en nuestro comportamiento y precipitar una decisión que en otro contexto no habríamos tomado. Para no caer en esta manipulación, es importante que no compremos por impulso, valoremos bien la oferta comercial y desconfiemos de aquellas ofertas sorprendentes que sean demasiado buenas para ser verdad. De este modo, se evitarán entregas y devoluciones innecesarias contribuyendo así con un modelo de consumo más sostenible y respetuoso con el medioambiente.

Una vez definidas nuestras prioridades, merece la pena que comparemos los precios en distintos establecimientos con el fin de poder aprovechar al máximo nuestro presupuesto navideño. Asimismo, hay que tener en cuenta que los precios pueden cambiar en poco tiempo y que hay veces que el descuento anunciado no es tan bueno como creemos de primeras. No obstante, si queremos beneficiarnos de las esperadas rebajas navideñas que, por lo general podemos encontrar a partir del 25 de diciembre, hay que recordar que las tiendas deben mostrar el precio con y sin descuento. Además, el precio sin rebaja deberá ser el más bajo de los últimos 30 días por lo que recomendamos observar los precios durante un período de tiempo más largo. En caso de que el precio sin descuento no sea el más bajo del último mes, es posible que estemos ante una práctica comercial desleal que podría denunciarse ante las autoridades competentes. Para comprobar esta información, sugerimos utilizar algunas de las herramientas online con las que podemos acceder a versiones antiguas de páginas web, como la búsqueda en Google para consultar páginas almacenadas en caché, o “Wayback Machine”.

Para acertar con el establecimiento elegido, podría servirnos de ayuda revisar las opiniones y reseñas online que otros consumidores publican sobre la tienda. Para ello, habrá que tener en cuenta la proximidad de la fecha de la publicación y el tipo de consumidor. Las respuestas publicadas por los propios comercios también son una valiosa fuente de información que podrá ser filtrada por países de procedencia, idioma o el perfil del consumidor.

En cuanto a la seguridad, antes de realizar una compra online, se recomienda hacer una serie de comprobaciones como revisar el “aviso legal” y los “términos y condiciones” de la web para cotejar la autenticidad de los datos de contacto y la identidad del vendedor. Además, en estas secciones, deberemos encontrar información clara y correcta sobre los derechos de consumo como el [derecho de desistimiento](#), la [garantía legal mínima](#) o la política de devolución. Recuerda que, aunque es Navidad, tus derechos como consumidor siguen siendo los mismos que en el resto del año. Por otro lado, los medios de pago que se utilicen deberán ser lo más seguros posible. Por ejemplo, deberán evitarse las redes wifi públicas; los dominios de las páginas web deberán comenzar con **https** y aparecer un candado o llave de seguridad en la barra de búsqueda del navegador web; se utilizará preferentemente una tarjeta de crédito ya que así se podría recuperar el dinero en caso de fraude; o se evitarán las transferencias directas de dinero como las utilizadas a través de Western Union, Worldremit, Worldplay o Moneycorp. Del mismo modo, es importante asegurarse de que el sistema operativo y las aplicaciones del dispositivo estén actualizados y que las claves de seguridad utilizadas sean alfanuméricas no deducibles. Evaluar el diseño general del sitio web también nos dará alguna pista sobre si una página web puede ser fraudulenta y deberemos desconfiar si la página contiene errores gramaticales u ortográficos, o si las imágenes son de mala calidad. Si, además, la web dispone de un sello de confianza, se tendrá la garantía de que la tienda cumple con determinados estándares de calidad y seguridad.

Por último, ante cualquier problema, cabe recordar que el consumidor deberá reclamar siempre en primera instancia y por escrito al comercio y que este deberá informar sobre los mecanismos para presentar una queja o reclamación. La tienda está obligada a responder a las reclamaciones lo antes posible en un plazo máximo de un mes y si no la resuelve satisfactoriamente, el consumidor podrá acudir a una entidad de [resolución alternativa de litigios](#) acreditada a la Comisión Europea. Para reclamaciones de consumo europeo transfronterizo, podrá dirigirse a la red de Centros Europeos del Consumidor ([ECCNet](#)).



El contenido de esta nota informativa recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no asumen ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

El contenido de esta nota informativa, disponible en el dominio europa.eu, puede contener "enlaces externos" a sitios web en otros dominios diferentes a europa.eu que son responsabilidad exclusiva de su autor. Los servicios de la Comisión Europea no tienen ningún control ni asumen ninguna responsabilidad sobre estos "enlaces externos". Cuando los visitantes de los sitios web de la Comisión deciden entrar en tales "enlaces externos" que dirigen a sitios web con dominios distintos de europa.eu, lo hacen bajo su propia responsabilidad, abandonando el dominio oficial de la Comisión Europea. En particular, estos visitantes estarían sujetos a las políticas de cookies, privacidad y legalidad (incluyendo la protección de datos y los requisitos de accesibilidad) del sitio web externo. El Centro Europeo del Consumidor en España no se hace responsable de las posibles variaciones o imprecisiones de los distintos descuentos aplicados para cada una de las modalidades de billetes del transporte público por lo que se recomienda consultar los sitios webs de las autoridades responsables de dichos descuentos.