

## Nota informativa

### CEC España recomienda un consumo responsable y sostenible para las compras de “la vuelta al cole”

**El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) recomienda prudencia a los consumidores antes de contratar microcréditos rápidos y evitar el sobreendeudamiento**

Madrid, 18 de agosto de 2021. Con la llegada de septiembre y el nuevo curso escolar, el gasto en ropa, calzado, mascarillas y material escolar se dispara. De ahí que sea habitual encontrar, durante este mes, campañas comerciales de microcréditos rápidos que permiten a las personas consumidoras obtener de forma sencilla cantidades de dinero, no muy elevadas, sin necesidad de aportar unas garantías mínimas -como una nómina o aval- que permitan asegurar el pago del préstamo. De esta forma, algunos consumidores optan por contratar este tipo de productos para hacer frente a los gastos extraordinarios que supone la vuelta a la actividad escolar. Sin embargo, hay que advertir que detrás de la rapidez y la facilidad con la que algunas empresas prestan dinero, generalmente, se esconden tipos de intereses elevados, plazos muy cortos para la devolución del préstamo, la posibilidad de un mayor endeudamiento si no se paga y la incorporación a ficheros de morosos, o que la deuda se venda a una empresa de recobro.

#### Recomendaciones de CEC España:

- Barajar todas las alternativas posibles antes de contraer una deuda y valorar la capacidad de pago.
- Leer atentamente las condiciones del préstamo antes de su contratación, especialmente la información relativa a los gastos y comisiones, con el fin de evitar desembolsos adicionales en el futuro.
- Comparar siempre distintas ofertas para poder decidir la opción más conveniente.

#### Derechos del consumidor financiero:

- **Derecho de desistimiento.** En caso de arrepentimiento, los consumidores tienen un plazo de 14 días naturales para cancelar el contrato, siempre que este se haya realizado a distancia (por ejemplo, a través del comercio online o telefónicamente).
- **Derecho de información.** Las empresas que ofertan microcréditos rápidos, aun cuando no sean entidades de crédito, están obligadas a informar adecuada y gratuitamente a los consumidores acerca de las condiciones generales de contratación, así como de los gastos y comisiones que podrán ser repercutidos al consumidor, por ejemplo, en caso de impago. Esta información deberá estar disponible en su página web. Además, si en la publicidad hacen referencia a las cifras relacionadas con el coste del préstamo, debe incluirse la Tasa Anual Equivalente (TAE) con un ejemplo.
- **Derecho a la protección de los datos personales.** El consumidor tiene derecho a oponerse a que sus datos personales sean tratados para fines de Marketing Directo.
- **Teléfono de atención al consumidor gratuito.** Para los servicios de carácter básico de interés general, las líneas telefónicas de atención al consumidor deberán ser gratuitas. Tal es el caso de los servicios financieros y de seguros.
- **Derecho al descanso y a la salud.** Las llamadas comerciales no podrán efectuarse antes de las 9:00 ni más tarde de las 21:00 horas, ni en festivos o fines de semana.

#### Recomendaciones generales para la vuelta al cole:

- Planificar las compras con antelación.
- Fijar un presupuesto y aprovechar las ofertas especiales por rebajas y, cuando sea posible, comprar de forma escalonada.
- Comparar en distintos establecimientos y leer la opinión de otros consumidores.
- Utilizar páginas web y apps oficiales o de confianza.
- Revisar siempre los términos y condiciones.
- En caso de dispositivos electrónicos, comprobar el consumo energético y si es respetuoso con el medioambiente.
- Realizar un inventario del material disponible para poder reutilizar, cuando sea posible, el material, ropa y calzado de años anteriores.
- Valorar comprar a través de plataformas de [consumo colaborativo](#) o de segunda mano.
- En caso de compras online, pagar con métodos seguros. No enviar dinero en efectivo, desconfiar si se pide una transferencia o giro bancario. Se recomienda pagar con tarjeta, a ser posible con una de tarjeta de recarga, autónoma a la cuenta bancaria y exclusiva para pagos online. Pagar siempre en

una página de pago segura, es decir aquellas que muestran un candado o llave y cuya dirección URL comienza con “https”.

- Conservar siempre el ticket de compra ya que es el documento que nos permitirá reclamar en caso de problemas.

## Mascarillas

A la hora de elegir [mascarillas](#) para los más pequeños, hay que fijarse en que cumplan con las normas de fabricación, y en la eficacia de filtración bacteriana. Las mascarillas higiénicas deben estar certificadas por un laboratorio acreditado, no podrán venderse fuera de su envase original y el etiquetado deberá indicar las características de filtrado (EFB), respirabilidad y tiempo de uso recomendado. En el caso de las mascarillas reutilizables deberá indicarse la eficacia después del ciclo total de lavados. Las destinadas a menores, deberán señalar la edad recomendada y cumplir los estándares de seguridad infantil. Para los menores sanos a partir de 3 años, la recomendación es utilizar mascarillas higiénicas, mientras que los positivos por COVID-19 deben usar mascarillas quirúrgicas o higiénicas. En cualquier caso, deben contar con la correspondiente especificación UNE (UNE EN 14683 y marcado CE en el caso de las quirúrgicas, UNE 0064 en el caso de las higiénicas, y UNE 0065 para las higiénicas reutilizables).

## Libros de texto

Los libros de Educación Infantil, Bachillerato y Formación Profesional cuentan con un precio fijo cuyo descuento máximo permitido asciende al 5% (10% en ferias), pero los precios en los libros de enseñanza obligatoria (Primaria y ESO) son libres.

## Material escolar

Es importante prestar atención a las advertencias de seguridad y las instrucciones de uso de los materiales y comprobar que su etiquetado recoge los datos que identifican el producto, al fabricante y su domicilio, así como la composición y las advertencias de seguridad en aquellos que puedan resultar tóxicos (pegamentos, pinturas, etc.). En algunos centros escolares las licencias digitales de libros están cobrando importancia. Estas licencias se pueden adquirir de forma independiente al libro en papel y tienen un coste inferior. Además, algunos los libros de texto en formato papel, vienen también con la licencia digital para disponer, adicionalmente, de la versión online.

## Webs dirigidas a menores

Las páginas web dirigidas a menores deben contener un procedimiento que permita a los padres dar su consentimiento.

## Derechos generales del consumidor

- **Derecho a recibir información.** Antes de realizar una compra online, debe comprobarse que en la web aparecen, obligatoriamente, los datos de la empresa (razón social, NIF, dirección, teléfono y correo electrónico) que, normalmente, se pueden encontrar en el “Aviso legal” y/o en los “Términos y Condiciones” que se pueden localizar en la parte inferior de la página web.
- **Derecho de desistimiento.** En las compras a distancia (por ejemplo, en las compras online), salvo algunas excepciones, la persona consumidora tiene [derecho de desistimiento](#), es decir, derecho a devolver la compra en un plazo de catorce días naturales, sin necesidad de dar ninguna explicación y sin que le puedan cobrar ningún gasto. El único coste que tendría que abonar, serían los necesarios para devolver el producto al vendedor, siempre que este no los asuma y haya informado previamente al consumidor.
- **Derecho de reparación, sustitución o reembolso.** Si el producto adquirido está defectuoso o no se ajusta a lo anunciado, el consumidor tiene derecho a la reparación o sustitución del producto de forma gratuita (incluidos gastos de envío, mano de obra y materiales) y deberá realizarse en un plazo razonable. En caso de que no fuera posible la reparación o sustitución, el consumidor tendrá derecho al reembolso total o parcial. En cualquier caso, se recomienda informarse siempre de las condiciones de devolución y cambio del establecimiento antes de realizar la compra.
- **Plazo de entrega.** El plazo de entrega de los productos que no son recogidos inmediatamente o en las entregas a domicilio es de 30 días, a menos que se haya acordado un plazo diferente. Si no se recibe en ese plazo, deberá comunicarse al vendedor y concederse un plazo adicional razonable. Si, al término de este nuevo plazo, no se ha entregado el producto, el consumidor tiene derecho a rescindir el contrato o a un reembolso lo antes posible.
- **Derecho a reclamar.** El consumidor tiene derecho a [reclamar](#), tenga o no razón, o su queja sea más o menos viable. La normativa española obliga a la empresa a dar respuesta a las reclamaciones en un plazo no superior a 30 días.