



## CLAVE 01

# 4 ELEMENTOS ESENCIALES QUE, OBLIGATORIAMENTE, HAN DE ESTAR VISIBLES Y/O A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE, EN LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

Cuatro elementos esenciales que han de estar visibles y/o a disposición del cliente/consumidor, en los establecimientos comerciales, son los siguientes:

### 1) Horario de apertura

En todos los establecimientos comerciales deberá figurar la información de los horarios de apertura y cierre, exponiéndolos **en lugar visible** para las personas consumidoras, tanto en el interior del establecimiento como en el exterior, **incluso cuando el local esté cerrado**.



### 2) Política de Devoluciones

No hay ninguna obligación legal en el **establecimiento comercio (o tienda física)** a devolver el dinero una vez efectuada la compra, aunque es una práctica generalizada la **devolución** del producto mediante la entrega de vales (o incluso el reembolso del dinero) durante un periodo determinado como un **servicio voluntario** que ofrece el comercio para fidelizar a sus clientes o usuarios.

**En consecuencia, la devolución sólo será obligatoria en los casos en los que figure en el contrato o en la publicidad establecida por el comercio.**

Situación distinta es cuando el **producto** estuviese **defectuoso o en mal estado**, en cuyo caso el comerciante sí tiene la obligación de reemplazarlo por un producto de las mismas características. En estos casos, reintegro de la cantidad desembolsada se aplicará cuando la reparación o sustitución del producto defectuoso no fueran posibles o no se pudiera realizar en un plazo razonable.

También es una circunstancia distinta **“el derecho de desistimiento”** el cual se genera en las **ventas a distancia**, donde hasta que no se produce la entrega, el consumidor no ha podido verificar el producto directamente, por lo que en el caso de no corresponderse con las expectativas, el cliente podrá devolver el producto dentro del periodo de 14 días, sin necesidad de explicar los motivos y sin penalización alguna.

En todas las circunstancias anteriores, el tique o la factura de la compra será un elemento clave.



### 3) Etiquetado con precio y características principales de los productos

#### ETIQUETADO:

El etiquetado, la presentación y la publicidad de los productos industriales objeto de uso y consumo directo puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar, llevar consigo o permitir de forma cierta y objetiva una información eficaz, veraz y suficiente sobre sus características esenciales.

Los datos obligatorios del etiquetado deberán aparecer con caracteres claros, bien visibles, indelebles y fácilmente legibles por el consumidor, no pudiéndose usar abreviaturas, excepto para las unidades de las magnitudes físicas reseñadas que se atenderán a lo que dispone la legislación oficial vigente.

Las etiquetas que contengan los datos obligatorios se situarán sobre el propio producto o en su envase y de forma que sean perfectamente visibles para el consumidor o usuario.

#### PRECIOS:

Se indicará el precio de venta en todos los productos ofrecidos por los comerciantes a los consumidores incluidos los del escaparate.

El precio de venta y el precio por unidad de medida deberán ser expresados en euros, además de:

- Inequívocos, fácilmente identificables y claramente legibles, situándose en el mismo campo visual.
- Visibles para el consumidor sin necesidad de que éste tenga que solicitar dicha información.

### 4) Hoja de Reclamaciones

En todos los establecimientos existirá, de modo permanente y perfectamente visible y legible, un cartel en el que se anuncie que existen hojas de quejas y reclamaciones a disposición de quienes las soliciten. El cartel se colocará en las zonas de entrada o de salida de los establecimientos, así como en las zonas de atención a la clientela.

Las personas consumidoras o usuarias tienen derecho a obtener y presentar hojas de quejas y reclamaciones a las empresas titulares de las actividades que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía, para expresar su disconformidad o desagrado, efectuar una reclamación o una denuncia en sus relaciones de consumo.

Para el ejercicio de este derecho, las personas consumidoras y usuarias podrán optar de manera indistinta por el uso del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones o por la presentación de la hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel.



#### Enlace de descarga:

[https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/como\\_presentar\\_una\\_hoja\\_de\\_quejas\\_y\\_reclamaciones\\_de\\_la\\_junta\\_de\\_andalucia#MARCADOR1](https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/como_presentar_una_hoja_de_quejas_y_reclamaciones_de_la_junta_de_andalucia#MARCADOR1)

Promueve:



Financia:

