

Tras las primeras semana de rebajas

La Unión de Consumidores pide un cambio en la normativa de rebajas

-Los incumplimientos reiterados favorecen a los grandes establecimientos que vulneran sistemáticamente los derechos de los consumidores.

-Según la encuesta hecha a mil andaluces, los ciudadanos no son racionales en el gasto.

La Unión de Consumidores de Andalucía ha elaborado un informe basado en las encuestas que ha elaborado en las ocho provincias andaluzas. El informe aborda cuestiones como la previsión y racionalización del gasto; la actitud de los consumidores en las rebajas (cuánto, cómo y dónde se gastan el dinero); la percepción de los usuarios sobre el tratamiento o la calidad que reciben en estos periodos comerciales o la vulneración de sus derechos.

Los procedimientos irregulares más frecuentes observados por la Unión de Consumidores en los establecimientos estudiados básicamente tienen relación con el etiquetado confuso en las prendas en muchos casos inexistente que impide la comprobación de datos básicos como el precio anterior y el rebajado. También es muy recurrente la separación indefinida entre los productos de nueva temporada y los rebajados y, en multitud de ocasiones, el uso de los reclamos falsos, utilizando carteles que ofertan un porcentaje de descuento o precio rebajado que no se corresponde con el precio etiquetado en el producto.

La Unión de Consumidores ha podido comprobar cómo existen comercios que, publicitando rebajas, no cuentan con el 50% de los productos rebajados tal y como es preceptivo.

Todo ello induce a los clientes a la confusión causando, por ejemplo, que se deduzca por los carteles o por la ausencia de los mismos, que ciertas prendas estén rebajadas cuando no lo están. Asimismo se hace imposible saber el precio de la rebaja o descuento aplicado al no constar un etiquetado correcto.

Por eso, la Unión de Consumidores ha instado a la Dirección General de Consumo a que haga públicos los nombres de los establecimientos que incumplen la normativa así como las sanciones interpuestas. Asimismo, ha animado a la Junta de Andalucía a que se replantee de una vez la reforma de una normativa que difícilmente se puede cumplir (¿cuánto comercios cuentan con el 50% de productos rebajados?) y que acaba favoreciendo al sector empresarial en menoscabo de los consumidores.

La ciudadanía andaluza y las rebajas: previsión y racionalización del gasto

Aunque más de la mitad de los andaluces afirman comprar en rebajas (el 52% así ha contestado), el 37% por ciento sólo compra en rebajas "a veces" y el 11% no realiza sus compras en este período comercial. Según la encuesta, los andaluces apenas realizan una lista de sus necesidades, ya que un 61% de los encuestados así lo afirma. De hecho, el 20% elabora dicho listado "a veces" y sólo un 18% lo hace. Muy relacionada con la racionalización del gasto está la siempre recomendada elaboración de un presupuesto previo. Este hecho, aunque sencillo, facilita el ahorro y evita la compra compulsiva ya que fijar a una cantidad de dinero limitada, implica el ajuste a dicho montante lo que trae consigo la búsqueda de precios competitivos a través de la comparación de establecimientos. En cuanto a la elaboración de un presupuesto previo, sólo el 24% "asigna un presupuesto previamente". Llama la atención la escasa previsión de los encuestados ya que el 57% no lo hace nunca y el 19%, a veces.

Otro rasgo en la actitud que podría considerarse propio de la racionalización del gasto es el hecho de esperar al periodo de rebajas para realizar las compras. Aunque, en este sentido, hay que aclarar que de nada serviría aguantar para comprar al periodo de rebajas y que, cuando se acuda, la compra se realice compulsivamente. A la hora de saber si los andaluces esperan "al periodo de rebajas para realizar sus compras", no se encuentran resultados especialmente significativos. El 39% de los andaluces no espera a las rebajas para realizar sus compras, el 26% sí lo hace y existe un 35% que aguarda a ese momento "sólo si no es urgente".

El gasto: cuánto, cómo y dónde

En cuanto al gasto, el 40% desembolsa "hasta 50 euros", casi la mitad (el 46%) se gasta "entre 50 y 150 euros" y sólo el 14% gasta más de 150 euros. Estos importes no suelen responder a la elaboración de un presupuesto previo ya que sólo el 24% "asigna un presupuesto

previamente". El 57% no lo hace nunca y el 19%, a veces.

Este gasto se realiza mayoritariamente y de una forma bastante equilibrada "en efectivo" (45%) o "con tarjeta" (49%) y sólo un 6% de los encuestados paga su gasto en rebajas "financiándolo por la tienda".

Los andaluces se inclinan con una holgada mayoría por los centros comerciales (abiertos o no) y las tiendas de destockaje (Factorys, etc.) ya que un 67% de los encuestados así ha contestado. Importante descenso con respecto a estos enclaves comerciales presenta el pequeño comercio, ya que el 26% de los encuestados realiza allí sus compras. Por último, y con un porcentaje significativamente menor, sólo el 7% de la población compra en Internet en las rebajas.

Más de las tres cuartas partes de los consumidores en rebajas (el 80%) gastan su dinero el "textil, calzado y complementos", el resto se divide entre "nuevas tecnologías" (14%) y "cultura" (7%) como discos, libros o arte.

Percepción de los consumidores en rebajas

En la elaboración de esta encuesta la Unión de Consumidores también ha querido conocer qué imagen y experiencia han tenido los andaluces durante las rebajas ya que en las épocas de aumento de las ventas y el consumo, suelen crecer también el número de quejas, consultas y reclamaciones.

A la pregunta de si "encuentran la misma calidad durante las rebajas", casi la mitad de los encuestados contesta afirmativamente (el 43% considera que la calidad es la misma), el 33% considera que "depende del sector" y el 24% considera que no.

En cuanto al trato recibido por parte de los dependientes, más de la mitad (el 53%) contesta que no existe variación con respecto al resto del año, el 28% que "depende del comercio" y un 19% contesta que "no recibe el mismo trato".

En lo que se refiere a las incidencias, casi la mitad de los encuestados (49%) considera que "aumentan en alguna ocasión", el 38% considera que "no aumentan" y el 13% ha contestado que las incidencias "siempre aumentan al comprar en periodos de rebajas".

Una gran mayoría de los encuestados (58%) considera que "la atención al cliente" es el "aspecto en el que se ofrece peor servicio durante las rebajas", le sigue a cierta distancia (con el 38%) las "devoluciones" y, con un pequeño 3%, "la forma de pago".

Rebajas y derechos del consumidor

Conscientes de que en periodos en los que aumentan el consumo también aumentan las quejas y reclamaciones, la Unión de Consumidores de Andalucía también ha querido saber hasta qué punto conocen y hacen valer sus derechos las personas consumidoras andaluzas porque un consumidor formado es un consumidor protegido.

En este sentido hay que de saber si los consumidores conservan para posibles actuaciones futuras (reclamaciones, devoluciones, solicitud de garantías...) el principal documento para ello: el ticket de compra. La gran mayoría de los andaluces (el 70%) sí que lo guarda frente al 13% que no y el 17% que lo conserva sólo "a veces".

En cuanto a la hoja de reclamaciones, la Unión de Consumidores de Andalucía ha querido saber también si la ciudadanía ha necesitado rellenar alguna vez este instrumento. La gran mayoría de los andaluces ha contestado que no (el 71% de los encuestados) frente al 13% que sí la ha necesitado y cumplimentado. Merece la pena destacar que el 17% de los encuestados, aunque afirman que la han necesitado, no la han rellenado.

Decálogo del consumidor en rebajas

Diez recomendaciones que la Unión de Consumidores hace para no perder tiempo ni dinero en estos periodos comerciales.

1. Es muy conveniente comprobar en los establecimientos los artículos y sus precios, para comprobar cuáles son aquellos descuentos que interesan y si realmente se lleva a cabo la reducción.

2. Para evitar comprar de manera impulsiva es muy aconsejable realizar una lista de aquello que se necesita o se quiere adquirir.

3. En las prendas de vestir hay que comprobar la talla, la composición y las instrucciones de lavado y planchado. En los productos perecederos, no hay que olvidar mirar la fecha de caducidad o consumo preferente. Y en los pequeños electrodomésticos es fundamental saber si se siguen fabricando, ya que de lo contrario puede ser un problema a la hora de encontrar recambios. Y no olvidar nunca que las instrucciones de uso deben estar completas y redactadas en castellano.

4. Es cierto que los comerciantes no tienen la obligación de devolver ningún artículo a no ser que éste esté defectuoso, pero si durante el año un establecimiento anuncia que admite devoluciones, tendrá que aceptarlas también en época de rebajas salvo que señale expresamente lo contrario de forma clara y visible.

5. De igual manera siempre es bueno preguntar al encargado del local si las devoluciones se cambian por dinero, por la entrega de otro producto o por vales. Si el comerciante anuncia que devuelve el dinero en efectivo, debe hacerlo.

6. El producto adquirido antes de las rebajas y devuelto en este periodo puede ser una trampa: los establecimientos tienen la obligación de rembolsar el precio que el artículo tenía cuando fue comprado.

7. Cuando un establecimiento luce el distintivo de que acepta pago con tarjeta, debe aceptarlo siempre, salvo que se indique de forma bien visible que queda excluido en época de rebajas.

8. Los comerciantes no pueden anular la garantía de un producto con la excusa de que está rebajado.
9. La etiqueta debe contener el precio anterior a las rebajas y el precio rebajado.
10. No olvide exigir y guardar el ticket de compra por si surge algún problema e incluso es muy útil conservar la publicidad ya que tiene valor contractual.