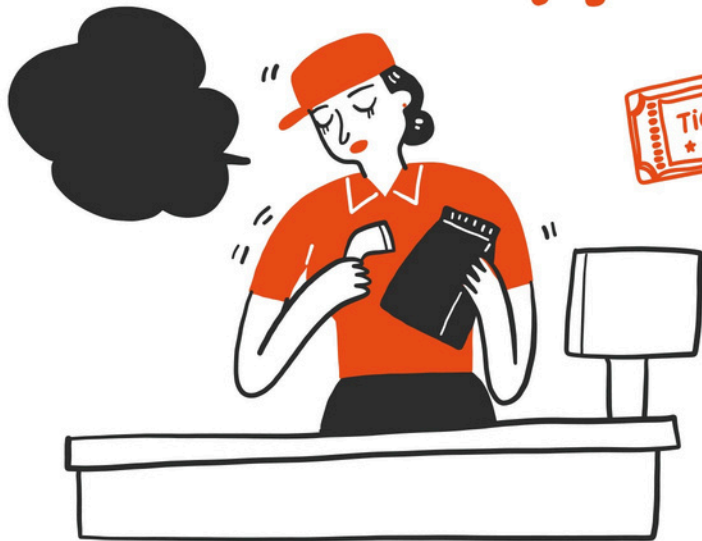




# Precios equitativos, derechos protegidos

Día de les personas consumidores



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO  
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA GENERAL  
DE CONSUMO Y JUEGO

DIRECCIÓN GENERAL  
DE CONSUMO



# Derechos pa les persones consumidores



## Preciu claru, ensin variaciones nin sorpreses

El preciu ufiertáu ha ser completu, incluyíos impuestos y otros gastos que, en so casu, apaecerán desplicaos nel preciu del productu o serviciu. Si nun pue fixase con exactitú, han d'informar cómo va calculase.

---



## Prohíbense los precios por pingarates

Nes ventes online, si t'ufren un preciu y esti va xubiendo porque añaden gastos de xestión, d'unviu, impuestos o cualesquier otru conceptu qu'habría de tar incluyíu dende l'aniciu, has de saber que nun s'axusta a la norma y pués denúncialo.

---



## Ten cuidáu cola reduflación

Cuando merques fíxate nel preciu por unidá de midida pa que nun te cuelen la trampa de la "reduflación", esto ye, cuando reducen la cantidá d'un productu nun empaquetáu asemeyáu al anterior, ensin cambiar el preciu, faciéndote creer que'l preciu ye'l mesmu cuando en realidá tas pagando lo mesmo por menos.





# Precaución nes rebaxes



## Información clara, completa y non engañosa

Nos productos y servicios rebaxaos ha d'indicase'l preciu anterior, que ye'l preciu de referencia, y el preciu actual rebaxáu.

El preciu de referencia ha de ser el más baxu de los últimos trenta díis, pa garantizar que'l porcentaxe de descuentu que s'ufierta ye verídicu y non engañosu.

## Les garantías y condiciones nun cambién

1. La garantía llegal mínima de productos nuevos ye de 3 años, o dos si son elementos dixitales.

2. Ye obligatorio pa quien vende reparar, sustituyir, facer un descuentu o reembolsu cuando'l productu sía defectuosu dientro del plazu de garantía.

3. Nes compres online, dientro de la UE, podrá devolver el productu nun plazu de 14 díis ensin necesidá de xustificiar el motivu, ensin retención de gastos, nin penalización, menos en delles escepciones.

4. Si s'apliquen condiciones especiales el comerciu ha d'alvertilo a facer la ufierta



# Precios dinámicos y precios personalizados

¿Por qué los billetes d'avión cuesten el doble si los busques dos veces?

¿Por qué los hoteles xuben de preciu cuando hai una catástrofe?



## Qué son los precios personalizados

Precios nos que l'importe determináse o axústase específicamente pa una persona concreta col usu de datos personales, perfiles de comportamientu o otros sistemas automatizaos que permitan deducir característiques, preferencias o posibilidá de compra individuales, de forma que'l preciu apurriú varía en cada persona



## Qué son los precios dinámicos

Precios nos que l'importe determináse o modifícase de forma automatizada y en tiempu rial partiendo de variables esternes y oxetives como les condiciones del mercáu d'ufierta y demanda, de disponibilidá del bien o serviciu, el momento de contratación o factores comparables; siempre qu'esas variaciones nun se basen nel perfil, característiques personales o comportamientu individual del consumidor.



## ¿Qué derechos tienes?

Les empresas qu'ufren precios personalizados han d'informate d'en base a qué parámetros se calcula la ufierta pa que les persones sían llibres de decidir sobre la so compra con tola información.

En situaciones d'emergencia declarada nun podrán xubise los precios por un aumentu de la demanda.

Nengún algoritmu pue basar la decisión de preciu ufiertáu en criterios discriminatorios o qu'esploten vulnerabilidá de les persones consumidores.

