



# Precios equitativos, derechos protegidos

Día de las personas consumidoras



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO  
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA GENERAL  
DE CONSUMO Y JUEGO

DIRECCIÓN GENERAL  
DE CONSUMO



# Derechos para las personas consumidoras



## PRECIO CLARO, SIN VARIACIONES NI SORPRESAS

El precio ofertado debe ser completo, incluido impuestos y otros gastos que, en todo caso, aparecerán desglosados en el precio de producto o servicio. Si no puede ser fijado con exactitud, deben informar cómo se va a calcular.

---



## PROHIBIDO PRECIOS POR GOTEO

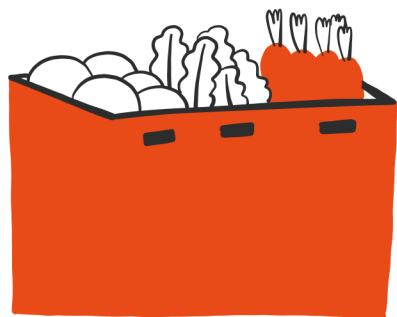
En las ventas online, si te ofrecen un precio y este va aumentando porque añaden gastos de gestión, de envío, impuestos o cualquier otro concepto que debería estar incluido de inicio, debes saber que no se ajusta a la norma y puedes denunciarlo.

---



## TEN CUIDADO CON LA REDUFLACIÓN

Cuando compres fíjate en el precio por unidad de medida para evitar que te cuelen la trampa de la “reduflación”: esto es, cuando reducen la cantidad de un producto en un empaquetado similar al anterior, sin modificar el precio, haciéndote creer que el precio es el mismo cuando en realidad pagas lo mismo por menos.





# Precaución en las rebajas



## INFORMACIÓN CLARA, COMPLETA Y NO ENGAÑOSA

En los productos o servicios rebajados se debe indicar el precio anterior, que se considera el precio de referencia, y el precio actual rebajado.

El precio de referencia debe ser el más bajo de los últimos treinta días, para garantizar que el porcentaje de descuento que se oferta es verídico y no engañoso.

---

## LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES NO CAMBIAN

1. La garantía legal mínima de productos nuevos es de 3 años, o dos si son elementos digitales.
2. Es obligatorio para quien vende reparar, sustituir, hacer un descuento o reembolso cuando el producto sea defectuoso durante el plazo de garantía.
3. En las compras online, dentro de la UE, podrá devolver el producto en un plazo de 14 días sin necesidad de justificar el motivo, sin retención de gastos, ni penalización, salvo algunas excepciones.
4. Si se aplican condiciones especiales el comercio debe advertirlo al realizar la oferta.



# Precios dinámicos y precios personalizados

*¿Por qué los billetes de avión cuestan el doble si lo buscas dos veces?*

*¿Por qué los hoteles suben de precio cuando hay una catástrofe?*



## QUÉ SON LOS PRECIOS PERSONALIZADOS

Precio cuyo importe se determina o ajusta específicamente para una persona concreta mediante el uso de datos personales, perfiles de comportamiento u otros sistemas automatizados que permitan inferir características, preferencias o probabilidad de compra individuales, de modo que el precio ofrecido varía en cada persona.



## QUÉ SON LOS PRECIOS DINÁMICOS

Precio cuyo importe se determina o modifica de forma automatizada y en tiempo real a partir de variables externas y objetivas como las condiciones del mercado de oferta y demanda, de disponibilidad del bien o servicio, el momento de contratación o factores comparables; siempre que dichas variaciones no se basen en el perfil, características personales o comportamiento individual del consumidor.



## ¿QUÉ DERECHOS TE ASISTEN?

Las empresas que oferten precios personalizados deben informarte de en base a qué parámetros se calcula la oferta para que las personas sean libres de decidir sobre su compra con toda la información.

En situaciones de emergencia declarada no podrán subirse los precios por un aumento de la demanda.

Ningún algoritmo puede basar la decisión de precio ofertado en criterios discriminatorios o que exploten la vulnerabilidad de las personas consumidoras.

