



DERECHOS EN LA COMPRA A EMPRESAS DE BIENES DE SEGUNDA MANO Y REACONDICIONADOS.

¿Cuáles son tus derechos como persona consumidora cuando compras a una empresa bienes de segunda mano o productos reacondicionados?

- *Por defecto hay una garantía de tres años, a menos que se pacte un plazo inferior. Además, para las compras a distancia, hay siempre derecho de devolución de 14 días.*
- *Las autoridades de consumo vigilan La Red Europea de Cooperación para la protección del Consumidor y la DG de Consumo junto con las autoridades de consumo autonómicas de Cataluña, Islas Baleares, Extremadura, País Vasco, Valencia, La Rioja y Madrid han analizado las prácticas de los comerciantes de segunda mano e instan al cumplimiento de la ley*

El mercado de bienes de segunda mano es un pilar fundamental del consumo sostenible y de la economía circular, siendo cada vez más las personas consumidoras que eligen esta opción ante la preocupación creciente por el impacto ecológico y social de sus decisiones de compra. Por ello, para la Dirección General de Consumo es una prioridad garantizar que los comerciantes ofrecen información clara y fiable con el fin de proporcionar el mismo nivel de protección que otorga el comercio tradicional, así como que la ciudadanía sepa qué derechos le asisten cuando realiza estas compras.

De acuerdo con la Ley General para la Defensa de los Consumidores, cuando se adquiera un bien a distancia, aún siendo de segunda mano, se reconoce a las personas consumidoras el conocido como “Derecho de desistimiento”., que implica que dispone de 14 días para su devolución, sin que esta tenga que justificarse, y sin implicar costes adicionales. Este derecho debe ser informado por las empresas y comercios, de forma clara y comprensible y no tiene limitación alguna en el caso de los bienes de segunda mano.

En relación con la garantía legal, que permite a las personas consumidoras defenderse ante cualquier falta de conformidad, como puede ser un funcionamiento inadecuado, el tiempo legal de tres años también se aplica a los bienes de segunda mano y reacondicionados. En el caso de los bienes de segunda mano, este plazo se podría reducir a un plazo menor al indicado, nunca inferior a un año desde la entrega, si así lo pactan el empresario y la persona consumidora. Este acuerdo debe ser pactado de forma individualizada, no pudiendo formar parte de las características generales de la contratación.



Además, sea cual sea la duración acordada, la garantía legal debe incluir opciones como reparación, rebaja en el precio o resolución de contrato y devolución del producto, debiendo estas opciones ser gratuitas y ejecutadas en un tiempo razonable.

Si bien, debemos recordar que no aplicarán cuando la compraventa se realice entre particulares, aunque esta se tramite a través de una plataforma de intermediación.

La Red Europea de Cooperación para la Protección al Consumidor y la Dirección General de Consumo han analizado las prácticas de los comerciantes de segunda mano, en la venta *on line* de bienes de segunda mano y reacondicionados (tecnología, electrodomésticos, ropa, libros, muebles y bicicletas entre otros). En esta investigación han participado las autoridades de defensa de las personas consumidoras de las comunidades autónomas de Cataluña, Islas Baleares, Extremadura, País Vasco, Valencia, La Rioja y Madrid.

Como aspectos más destacables se han detectado carencias en la información clara y comprensible a las personas consumidoras sobre sus derechos de desistimiento, en el 40% de los comerciantes. Así mismo, que el 45% de las comercializadoras no informaba adecuadamente sobre la existencia de la garantía legal de los bienes.

Por último, un 34% de las empresas analizadas presentaban afirmaciones medioambientales en su sitio web, de las cuales el 20% no se consideraron suficientemente fundamentadas. De hecho, parte de estas últimas (25%) se consideraron manifiestamente falsas, engañosas o susceptibles de constituir prácticas comerciales desleales.

Por este motivo, se recuerda a las personas consumidoras los derechos que les asisten en las compras de segunda mano o reacondicionamiento a empresas.

Así mismo, la Dirección General de Consumo y las autoridades autonómicas competentes en la materia de protección a las personas consumidoras que han participado del barrido se han puesto en contacto con las empresas analizadas con el fin de recordarles sus obligaciones en la comercialización de productos de segunda mano y reacondicionados, así como facilitarles la guía de comunicación sostenible editada por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030: *Cómo incluir información medioambiental en tus estrategias y campañas*, donde se detallan las buenas prácticas a tener en cuenta para evitar caer en las prácticas de ecoblanqueo o *greenwashing*, consideradas como prácticas comerciales desleales. Estas comunicaciones no inciden en potenciales actuaciones adicionales que se puedan llevar a cabo en defensa de los derechos de las personas consumidoras.