

TUS DERECHOS ANTE LA MODALIDAD DE COMPRA *COUPONING*

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años hemos asistido a una evolución y gran crecimiento del comercio electrónico, destacando por su habitualidad en las transacciones comerciales el *couponing*. Se trata de una actividad que día a día está asumiendo mayor protagonismo en las relaciones de consumo a través de la cual la persona consumidora abona directamente el importe de un cupón a una empresa dedicada a ello, habiendo la misma negociado previamente un paquete de productos o servicios con otra empresa o establecimiento en cuestión a unos precios supuestamente atractivos y con descuentos.

Tras diversos informes de carácter jurídico-técnico que han venido a determinar la función y responsabilidad de los distintos agentes intervinientes, desde el Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía hemos elaborado este material informativo dirigido de forma directa a las personas consumidoras, en el que por medio de preguntas sencillas y un lenguaje accesible, hemos querido resolver las dudas que puedan surgir a cualquier usuario de este tipo de servicio.

El material se presenta a modo de decálogo de preguntas básicas para facilitar la mayor comprensión de aquellas personas que demanden información clara sobre este tipo de práctica comercial.

Entendemos que esta información puede ser difundida por las distintas administraciones públicas que tengan competencias en relación a los servicios y productos que suelen comercializarse desde esta práctica, siendo de especial interés para las competentes en materia de consumo, comercio o turismo, al tener una especial incidencia en la comercialización actual de productos de estos ámbitos.

Además, el formato que presentamos puede servir como medio de información directa, tanto a las personas consumidoras y usuarias por medio de las distintas organizaciones de consumidores que formamos parte de este Consejo, como a aquellas organizaciones empresariales que integren tanto a empresas que gestionan los cupones como las que prestan de forma directa el servicio.

2. PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE EL *COUPONING*

He adquirido un cupón para la prestación de un servicio, y a la hora de canjearlo la empresa encargada de prestarlo no lo acepta, ¿tengo derecho a la devolución del dinero o a la sustitución por otro cupón de similares características? ¿A quién puedo reclamar?

Si has cumplido con las condiciones de contratación del servicio en lo que se refiere a la fecha de canjeo, horario y demás condiciones que aparezcan en el contrato, tienes derecho a la devolución o sustitución por otro servicio similar o superior al comprado con anterioridad.

Para ello debes reclamar directamente a la empresa de *couponing*, por ser ella con la que has contratado el servicio.

Esta explicación tiene su base legal en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias en el Libro II, Título III *Contratos celebrados a distancia* en el Capítulo IV *Ejecución del Contrato*.

En la compra de *couponing*, ¿me puedo arrepentir? ¿A quién debo reclamar ese derecho, a la empresa prestadora del servicio o producto, o bien a la empresa de *couponing*?

Sí. La venta de *couponing* se hace a través de un contrato a distancia, y por tanto al consumidor le asiste el denominado *derecho de desistimiento*, el cual consiste en poder desistir del contrato durante el plazo de catorce días naturales, a contar desde la entrega de los bienes o desde la celebración del contrato, en el caso de los contratos que tengan por objeto la prestación de servicios. Este derecho se puede ejercer sin necesidad de que venga recogido expresamente en el contrato.

Por lo tanto, dispones de un plazo de catorce días naturales, para resolver el contrato sin incurrir en penalización ni gasto alguno, incluidos los correspondientes a la devolución del bien.

En el caso de que no se traslade la información al consumidor sobre el derecho de desistimiento, el plazo para ejercitarlo expira doce meses después de expirado el plazo de 14 días inicial. Si durante esos doce meses la información sobre las condiciones generales o la confirmación documental tienen lugar, el plazo de 14 días se computará desde que tales obligaciones queden totalmente cumplidas.

Una vez comunicado el derecho de desistimiento, la empresa está obligada a devolver las cantidades recibidas sin retención alguna inmediatamente y nunca después de 14 días naturales desde que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato.

Este derecho se debe de reclamar a la empresa de *couponing*, puesto que a través de ella compraste el bien o servicio.

Todo lo indicado anteriormente tiene su base legal en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias en su Libro II, Título III *Contratos celebrados a distancia*, Capítulo II *Derecho de desistimiento*.

Si una vez canjeado el cupón recibes el producto o servicio defectuoso, ¿a quién reclamar, a la empresa *couponing* que es con la que se ha contratado y abonado el bien o servicio, o a la empresa que los suministra?

En lo que respecta a la determinación de la responsabilidad en este tipo de contratos, debe tenerse en cuenta los conceptos de empresario, proveedor y productor.

Se entiende por empresario a toda persona física o jurídica que actúa en el marco de su actividad empresarial o profesional, ya sea pública o privada. Por su parte, proveedor es el empresario que suministra o distribuye productos en el mercado, cualquiera que sea el título o contrato en virtud del cual realice dicha distribución. Y en cuanto al productor, se define en los siguientes términos: *fabricante del bien o prestador del servicio o su intermediario, o importador del bien o servicio en el territorio de la Unión Europea, así como cualquier persona que se presente como tal al indicar en el bien, ya sea en el envase, el envoltorio o cualquier otro elemento de protección o presentación, o servicio su nombre, marca u otro signo distintivo.*

Por tanto, se puede entender que la empresa de *couponing* actúa frente al consumidor como auténtico vendedor de los bienes o servicios ofertados, a través de su página web, apareciendo directamente su identificación ante el comprador, y llevando a cabo, a través de su propia marca y con su nombre, todas las acciones pertinentes para poder llevar a cabo la venta del producto o servicio frente a terceros.

Por todo ello, la empresa *couponing* no puede excluirse de responsabilidades ante posibles conflictos con los clientes.

En el caso de que se incorporara algún tipo de cláusula de este tipo en las condiciones generales de la contratación se puede considerar de carácter abusivo.

Por otro lado, también existe la posibilidad de reclamar directamente al productor la sustitución o reparación del producto, si al consumidor le resulta imposible o le supone una carga excesiva dirigirse al vendedor.

En función de estas consideraciones cabe concluir que la empresa de *couponing* responderá directamente frente al consumidor por la venta de productos o servicios. No obstante, podrá exonerarse de responsabilidad mediante la prueba de su falta de culpa, a través de los medios admitidos en

Derecho, en la medida en que cada empresa responderá de su ámbito de actuación.

Por último, en el caso concreto de los daños personales y materiales causados por productos o servicios defectuosos, responderá solidariamente con las empresas que finalmente suministren el bien o presten el servicio.

Lo indicado anteriormente tiene su apoyo legal en lo dispuesto en el Texto Difundido de la Ley General de General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes

Complementarias, en los artículos 4, 5 y 7 donde se definen los conceptos de empresario, proveedor y producto y, en el artículo 86, en el que se regulan las *cláusulas abusivas por limitar los derechos básicos del consumidor y usuario*.

He adquirido un producto utilizando un cupón de descuento, ahora se me ha averiado. ¿Tengo garantía del producto? ¿Ante quién puedo reclamar?

Sí, el plazo de garantía es de dos años desde que se efectuó la entrega del producto, y la reclamación debes plantearla ante el vendedor exigiendo la reparación o la sustitución del producto. En los casos en que éstas no se hubieran llevado a cabo en plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario, puedes exigir una rebaja en el precio o la resolución del contrato.

Es importante tener presente la necesidad de conservar los comprobantes de compra o cualquier otro documento que la acredite para poder exigir la garantía.

Todo lo indicado anteriormente tiene su base legal en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias en sus artículos 114 y siguientes dedicado a la

garantía en los bienes de consumo, donde se establecen unos plazos dentro de los cuales el vendedor debe responder por los defectos de fabricación de los bienes por él comercializados y se indica que el consumidor tiene derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato, de acuerdo con las reglas previstas en la norma. El plazo establecido es de dos años desde la compra del bien, teniendo un plazo para reclamar judicialmente de tres años desde la entrega del producto.

He adquirido un cupón de descuento y he solicitado en multitud de ocasiones el producto elegido, sin que se me haya facilitado. Tras tanto tiempo de gestiones ahora me indican que he sobrepasado el plazo de utilización, ¿puedo reclamar?

Sí, debes dirigir tu reclamación frente al vendedor del cupón, indicando que te ha sido imposible contactar con la empresa que debía prestar el servicio o servir el producto, y que ante ello se ha caducado o expirado el plazo de utilización del cupón sin que haya mediado negligencia o dejadez por tu parte.

Es importante señalar, que conforme a lo dispuesto en el artículo 80 relativo a las cláusulas no negociadas individualmente que se ubica en el título dedicado a cláusulas generales y cláusulas abusivas del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, ese tipo de cláusulas o condiciones que limitan la vigencia del contrato son abusivas dado que es una condición general incorporada al contrato, no negociada individualmente y que produce un desequilibrio importante entre los derechos de ambas partes contrario a la buena fe, limitando los derechos del consumidor y provocando falta de reciprocidad al permitir al empresario resolver de forma unilateral el contrato, una vez transcurrido el periodo de vigencia establecido, quedándose con el importe del cupón sin haber tenido lugar la prestación.

Adquirí mediante un cupón de descuento la prestación de un servicio y cuando he acudido al lugar indicado para disfrutarlo, éste no tiene nada que ver con lo publicitado. ¿Qué puedo hacer?

Debes reclamar al vendedor la devolución del importe satisfecho, ya que en la oferta se debe indicar todas las características del bien o servicio contratado, en especial las condiciones para poder disfrutarlo.

No dar toda la información esencial a cerca del bien o producto contratado en la oferta publicada es considerado práctica desleal por engañosa/ publicidad engañosa.

Lo indicado anteriormente tiene su apoyo legal en lo dispuesto en el artículo 20 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias relativo a la información necesaria en la oferta comercial y donde se dice expresamente que el incumplimiento de lo dispuesto en ese artículo será considerado en todo caso práctica desleal por engañosa en los términos establecidos en el artículo 7 de la Ley de Competencia Desleal. En igual sentido lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

Adquirí varios cupones de descuento para disfrutar de un servicio de *spa* junto a unas amigas. Al intentar contratar el servicio, me indicaron que no se podían utilizar de forma simultánea. ¿Debería haberme dado este tipo de información al adquirirlos?

Al contratar cualquier servicio a través de una empresa de *couponing* debemos tener en cuenta que realizaremos una compra segura siempre y cuando estemos bien informados. Por tanto, atenderemos a la publicidad que la web nos ofrece sobre el servicio concreto, así como a las condiciones generales y particulares de la empresa de *couponing*.

La publicidad en la que se oferte el servicio en cuestión ha de contener una descripción con los parámetros, detalles y condiciones específicas del mismo; en concreto la oferta contendrá información detallada sobre su plazo de vigencia, ubicación, sitio de disfrute, requisitos, restricciones, limitaciones o advertencias técnicas, físicas o legales sobre el servicio, información que tendrá el carácter de condiciones particulares y que deberán ser expresamente aceptadas en el momento de adquisición del cupón.

Por tanto, en el caso concreto, la empresa debería haber indicado entre las condiciones particulares del servicio la imposibilidad de hacer uso de forma simultánea de dichos cupones, utilizando frases como *para uso propio máximo un cupón, para regalar todos los que quieras, cada cupón para una persona*.

Lo indicado anteriormente tiene su base legal en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que desarrolla en su artículo 20 la información necesaria en la oferta comercial de bienes y servicios. En el mismo sentido la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, en su artículo 17 establece que *los sujetos responsables de la producción comercialización, distribución y venta de bienes o prestación de servicios están obligados a ofrecer una información veraz, suficiente y comprensible sobre las características de los mismos, los procedimientos de contratación y todo aquello que afecte a su uso y consumo*.

Adquirí un cupón de descuento para la prestación de un servicio, he llamado en multitud de ocasiones a la empresa y ha sido imposible contactar con ellos. En pocos días me cumple la fecha de caducidad del cupón, ¿puedo perder el cupón adquirido?

Tanto si se trata de un supuesto de cierre de la empresa prestadora del servicio como de una actitud esquivada de la misma para poder hacer efectiva la prestación del mencionado servicio, siendo ambos casos no imputables a ti,

será la empresa de *couponing* quien se haga responsable de la situación y en cualquier caso te reembolsará el importe satisfecho como pago de ese cupón.

Ahora bien, debemos tener presente que, independientemente del supuesto en el que nos hallemos, esta circunstancia se ha de dar a conocer a la empresa de *couponing* antes de la caducidad del cupón.

Lo indicado encuentra su justificación legal en lo dispuesto en el artículo 19º del Real Decreto Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en conexión con el artículo 8º del mismo cuerpo legal estipula que *Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios deberán ser respetados en los términos establecidos en esta norma, aplicándose, además, lo previsto en las normas civiles, mercantiles y las demás normas comunitarias, estatales y autonómicas que resulten de aplicación.*

¿A partir de qué momento y hasta cuándo puedo iniciar el trámite de reclamación?

Puedes plantear la reclamación desde el momento en que se te niegue la posibilidad de ejercer el derecho de desistimiento, desde que compruebes que el producto es defectuoso, o desde el instante en que tengas constancia de que el producto o servicio no se ajusta a las condiciones contratadas.

El plazo de garantía es de dos años, y tienes un plazo de dos meses para manifestar la falta de conformidad, contados desde que tuviste conocimiento de la misma. A estos efectos, se presume que las faltas de conformidad manifestadas dentro de los seis primeros meses siguientes a la fecha de entrega, existían en dicho momento de recepción del producto.

Aun así, si la falta de conformidad se manifiesta pasados los dos meses legalmente establecidos, tienes derecho al saneamiento que corresponda.

Asimismo, posees un plazo de tres años para reclamar judicialmente la reparación o sustitución del producto al vendedor.

Lo indicado con anterioridad se encuentra recogido el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establece, en su artículo 123, que el plazo de garantía es de dos años desde la entrega del bien. El comprador del cupón tiene un plazo de dos meses para manifestar su falta de conformidad desde que tuvo conocimiento de la misma. A estos efectos, se presume que las faltas de conformidad manifestadas dentro de los seis primeros meses siguientes a la fecha de entrega, existían en dicho momento de recepción del producto.

¿Cuál es el trámite que debo seguir para reclamar?

El primer paso que debes dar para poner una queja o reclamación sobre un producto o servicio adquirido es acudir a la propia empresa de *couponing* para intentar solventar la incidencia.

Debes presentar la queja o reclamación a la empresa de *couponing* o a la prestadora del servicio, según corresponda, dejando constancia fehaciente de la misma. Para ello, lo más conveniente es hacer llegar la queja a través de burofax, ya que la empresa tiene obligación de ofrecer un teléfono y dirección de contacto.

Si no obtienes respuesta a la reclamación, o la solución otorgada no es satisfactoria, es aconsejable acudir a la administración de Consumo para obtener un correcto asesoramiento, bien a través de su Oficina Virtual, bien acudiendo a la Oficina Municipal de Información del Consumidor (OMIC) más cercana. Además, el consumidor afectado se puede dirigir a las Organizaciones de Consumidores y Usuarios, las cuales, aparte de asesorar jurídicamente, ejercen una labor mediadora con la empresa e impulsan acciones de arbitraje en el Sistema Arbitral de Consumo. Asimismo, también puedes acudir al Centro Europeo del Consumidor, en el caso de que la empresa pertenezca a un Estado miembro de la Unión Europea.

Finalmente, también puedes acudir a los Tribunales de Justicia ordinaria, para hacer valer tus derechos.