

## RESPONSABILIDAD ESPECIAL EN LA NAVIDAD MÁS ESPECIAL

**La Navidad de 2020 será la más atípica que recordarán muchas generaciones. Como van a cambiar nuestros hábitos de consumo, es necesario adoptar cautelas especiales ante nuevas formas y tipos de compras y contrataciones.**

*Lunes 21 diciembre-* Sin lugar a dudas la Navidad de 2020 será la más atípica y diferente de las que han vivido muchas generaciones. La ausencia de viajes y vacaciones, de cenas y reuniones de Navidad con amigos y compañeros de trabajo, de comidas y cenas familiares, de compras habituales, hará que los hábitos de compra de los consumidores cambien con respecto a otros años. Más aún cuando se espera una rebaja en el precio de la alimentación, dada la menor demanda de servicios de hostelería.

Por este motivo CECU ha querido recopilar una serie de consejos y recordatorios para las compras cotidianas y para nuevos tipos de contratos con los que se enfrentarán o podrán enfrentarse por primera vez:

### ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y ALIMENTOS.

- Todos los productos puestos a disposición de los consumidores **deben indicar el precio de venta.**
- El **precio** de venta ha de ser **completo**, incluyendo los impuestos que se le apliquen. **No se admiten fórmulas como «IVA no incluido» o «+ 21 % de IVA».**
- El precio de los productos debe informar del **precio por unidad** de medida: por kilo, por litro, por metro, por metro cuadrado o por metro cúbico de producto o unidad de producto.
- El precio debe indicarse de manera **inequívoca, fácilmente identificable y claramente legible**, en el mismo campo visual y sin necesidad de que el consumidor tenga que solicitar la información.
- Muchos productos tienen reglas específicas; en concreto y para productos típicamente navideños:
  - **JAMONES IBÉRICOS.** Lo más importante a la hora de comprar un jamón ibérico, paletilla o similar es fijarse en el color de la etiqueta que indique el origen del animal: negra para bellota 100 % ibérico, rojo para bellota ibérico (al menos 50 % ibérico), verde para cebo de campo ibérico y blanco para cebo ibérico.
  - **PESCADOS.** El etiquetado debe informar del nombre comercial y científico, si procede de pesca extractiva o de o de acuicultura, la zona de la pesca o producción y el tipo de arte de pesca utilizado, si el producto es descongelado y la fecha de consumo preferente. La fecha de captura es voluntaria. Estas

normas se aplican a la venta de peces, moluscos y crustáceos, y debe exigirse su exhibición por el comercio y su comprobación por el consumidor, para tener detallado conocimiento de la calidad y características del producto.

**CONTRATACIÓN DE CATERING POR INTERNET.** Considerando la menor afluencia a locales de hostelería y la nueva oferta ideada por estos establecimientos para mantener un mínimo nivel de negocio, los consumidores disponen de servicios de catering a domicilio que hasta este año no se había generalizado.

El consumidor que desee contratarlos debe adoptar unas determinadas cautelas, como solicitar un presupuesto y formalizar un contrato por escrito, que haga una especial referencia al menú y sus características y calidad, precio, horario del servicio y cautelas adicionales que deba adoptar el comensal (conservación, preparación, temperatura, etc.). Especialmente importante es verificar la solvencia de la empresa para asegurarse, todo lo posible, que efectivamente prestará el servicio y no dejará desatendido al cliente.

**COMPRA DE ALIMENTACIÓN POR INTERNET.** El comercio electrónico se ha visto definitivamente impulsado y consolidado con la pandemia de la Covid-19. Es un medio seguro para el consumidor que le evita exponerse a contagios. Este desarrollo también se está produciendo en la alimentación, con empresas que suministran menús a domicilio, lotes de fruta y verdura, etc. Como en el caso anterior, es necesario verificar la solvencia de la empresa suministradora y exigir la exhibición del etiquetado de los alimentos antes de la compra y después de la entrega para verificar su origen, categoría, características, etc. Debe tenerse en cuenta que podrán presentarse reclamaciones por incumplimiento, pero no se podrá desistir de la compra sin una causa justificada (como por el contrario ocurre con la ropa, aparatos electrónicos, etc. comprados por Internet).

**CONTRATACIÓN DE VIAJES.** Por el contrario, el sector turístico ha sido el gran perjudicado. La falta de confianza de los consumidores en cómo vaya a evolucionar la pandemia y en qué lugares ha hecho descender hasta casi desaparecer las contrataciones de viajes turísticos y vuelos vacacionales. Ello no obstante, se han ofrecido a los consumidores programas vacacionales, cruceros y otros servicios similares con el atractivo de no tener gastos de cancelación o por cambio de fechas.

Sin embargo, la incertidumbre de la situación actual obliga, más que aconseja, a que la contratación de este tipo de servicios, generalmente de elevado coste, sea minuciosamente examinada por el consumidor antes de aceptarla o asumir el compromiso de cualquier pago. Incluso debe solicitar asistencia jurídica especializada que examine los términos propuestos. Se ofrecen además seguros de cancelación cuyos términos, aunque la prima no suela ser elevada, deben ser también examinados detenidamente.

Y como siempre, la reclamación, además de reivindicar los legítimos derechos de los consumidores, es un acto de responsabilidad social que contribuye a que las empresas esmeren los servicios y productos que ponen a su disposición. CECU dispone de información detallada sobre procedimientos y sectores en [www.noclamesreclama.org](http://www.noclamesreclama.org).

**CECU**

**Diciembre de 2020**