

RECOMENDACIONES AL CONSUMIDOR:

- Compruebe si en el establecimiento se anuncia o exhibe el precio por gramo de oro y/o plata de forma clara y visible.
- Exija al establecimiento de compra la expedición del documento justificativo de la transacción efectuada.
- Conserve toda la publicidad y documentación del establecimiento y de la compraventa.
- Infórmese de la posibilidad de recuperar la joya y del plazo de que dispone para ello.
- Compruebe que la báscula utilizada para pesar el oro está debidamente verificada.
- Solicite las hojas de reclamaciones cuando considere que sus derechos han sido vulnerados.

NORMATIVA RELACIONADA

Normativa específica

- Ley 17/1985, de 1 de julio, sobre objetos fabricados con metales preciosos y sus modificaciones.
- Real Decreto 197/1988, de 22 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de objetos fabricados con metales preciosos y sus modificaciones.
- Real Decreto 889/2006, de 21 de julio, por el que se regula el control metrológico del Estado sobre instrumentos de medida.

Normativa de consumo

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y sus modificaciones.
- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 1/2010, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio.



ESTABLECIMIENTOS "COMPRO ORO"



La Suma de Todos



Comunidad de Madrid

www.madrid.org

CONOZCA SUS DERECHOS



La Suma de Todos



Comunidad de Madrid

www.madrid.org

CONOZCA SUS DERECHOS

En los últimos años han proliferado los establecimientos de compraventa de oro y otros metales preciosos, donde los consumidores venden sus joyas y otros productos para obtener dinero de forma rápida. Este folleto pretende servir de guía a los usuarios de estos establecimientos para la defensa de sus derechos como consumidores.

Por regla general, son tiendas a pie de calle que utilizan a "personas-anuncio" que, con grandes carteles cubriendo su cuerpo con mensajes de dinero rápido y fácil, atraen la atención de los transeúntes, especialmente, de aquellas personas necesitadas de dinero. Compran a particulares todo tipo de joyas: anillos, pulseras, relojes y collares, entre otras, para después reciclarlas y volverlas a poner en el mercado o fundir el metal para su venta al peso.

El funcionamiento de estos establecimientos es sencillo: el consumidor cumplimenta un cuestionario con sus datos personales y entrega la joya para su tasación por el establecimiento, que le hará una oferta económica.

Si el consumidor la acepta, recibirá el dinero y si no la acepta deben devolverle el producto en el mismo estado en que se depositó.

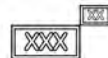
Esta tasación se realiza teniendo en cuenta la pureza del metal y su peso, pero no se valoran otros aspectos como la antigüedad de la joya o su diseño. En algunas ocasiones, estas otras cuestiones hacen que el valor de la pieza sea superior al de su valor al peso, por lo que es recomendable acudir a una joyería, donde sí las podrán valorar.

Si se trata de objetos de oro o plata marcados con un contraste (para el oro la marca es una elipse con unos números en su interior que indican la ley de la aleación, es decir, la proporción del metal precioso puro en la aleación, expresada en milésimas y representada convencionalmente por un número de tres dígitos, y para la plata la marca suele ser un rectángulo con las milésimas de metal puro junto con las siglas del laboratorio que certifica la aleación), será esta proporción la que, como mínimo, deba tenerse en cuenta para la tasación.

Imagen de contraste indicando la ley de la aleación de oro.



Imagen de contraste indicando la ley de la aleación de plata.



La aleación del metal precioso se realiza mezclando éste con otro u otros metales (plata, cobre, etc) para proporcionarle cualidades que el metal precioso en sí mismo no tiene, como solidez, rigidez, etc.

La aleación se podrá medir en milésimas o quilates para el oro, y milésimas o dineros para la plata. Así, por ejemplo, cuando se habla de oro de 18 quilates, se está indicando que el oro que se utiliza en esa pieza tiene 750 partes de oro fino y 250 de otro u otros metales. Los metales que se utilicen en la aleación le darán el característico color amarillo, rosa, blanco, etc.

No existe una regulación específica sobre estos establecimientos pero sí sobre diferentes aspectos que el consumidor debe conocer:

1. Las básculas que se utilicen para pesar el producto están sujetas a controles periódicos por la administración. Todas las básculas deberán llevar adherida la etiqueta de verificación. Esta etiqueta, de forma rectangular, deberá estar en el propio aparato o en la instalación que lo soporta, de forma permanente y totalmente visible. En dicha etiqueta debe figurar el resultado de la verificación, así como fecha final de su validez.

INSTRUMENTO																									
Org. Autorizado de verificación metrológica	Resultado de la verificación Conforme y válido hasta																								
Nº de identificación :																									
Fecha de verificación																									
Sello:	<table border="1"> <tr> <td>I</td><td>II</td><td>III</td><td>IV</td><td>V</td><td>VI</td><td>VII</td><td>VIII</td><td>IX</td><td>X</td><td>XI</td><td>XII</td> </tr> <tr> <td>Año</td><td>Año</td><td>Año</td><td>Año</td><td>Año</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	Año	Año	Año	Año	Año							
I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII														
Año	Año	Año	Año	Año																					

2. Los precios, como en cualquier actividad comercial, son libres por lo que la oferta que le hagan podrá variar de un establecimiento a otro, pero todos los comercios deben informar al cliente sobre el precio que pagan por el gramo de oro o plata.

3. El contenido de la publicidad que realice el establecimiento a través de folletos, anuncios publicitarios, carteles, o cualquier otro medio, tanto en relación con el precio al que se paga el gramo de oro o de plata como cualquier otra circunstancia, es vinculante por lo que el consumidor podrá exigir que se cumpla con lo publicitado.

También la oferta concreta que se haga al consumidor, en las condiciones y durante el período que se señale en la misma, debe ser respetada por el establecimiento.

4. El establecimiento debe entregar al cliente un documento acreditativo de la transacción efectuada, donde figure la identificación de la pieza y/o su peso, precio por unidad de medida, importe abonado así como los datos correspondientes de los interesados (nombre y apellidos, denominación social, domicilio, número de identificación fiscal).
5. Dado que el interés de estos establecimientos es el metal precioso que conforma la joya, una vez adquirida la misma, pueden proceder a su fundición, por lo que es importante informarse del período en que la pieza es recuperable por el cliente, si ese fuera el interés del consumidor.
6. El establecimiento de compraventa debe disponer de hojas de reclamaciones oficiales a disposición de sus clientes, para que éstos puedan reclamar si consideran que en la compraventa se han vulnerado sus derechos.

