

DERECHO DE DESISTIMIENTO

Antes de iniciar la compra tienen que informarle de la existencia del derecho de desistimiento que le asiste.

En el caso de que sea aplicable el derecho de desistimiento, la persona consumidora puede rescindir el contrato sin tener que justificar esta decisión y sin penalizaciones. El ejercicio de este derecho no implica gasto alguno para la misma, si bien podrán exigirse que se haga cargo de los costes de la devolución.

Para desistir dispondrá como mínimo de 14 días naturales a contar desde la fecha en que recibió el producto o firmó el contrato de prestación de servicio y, pasados los mismos, si el empresario no le ha informado correctamente sobre la existencia de este derecho, de 12 meses más.

Para ejercer el desistimiento la persona consumidora podrá utilizar el modelo de formulario que a tal efecto le facilite la/el empresario o bien realizar otro tipo de declaración inequívoca en la que declare que quiere desistir del contrato.

SEGURIDAD EN LAS COMPRAS

Tenga mucha precaución al utilizar sus datos en espacios que estén abiertos al público, donde otras personas pueden acceder al mismo ordenador que usted, procure que no sean visibles a terceros y acuérdesese de no dejar almacenados datos en el ordenador.

Busque indicadores que le demuestren la seguridad del sitio Web.

- ▶ Para saber si el sistema ofrecido por la empresa vendedora para la compra de sus productos es seguro, ha de fijarse en la dirección de la página en la cual se realiza el pago, que debe empezar por 'https:' (la 's' al final indica 'seguridad'), a la que acompañará normalmente un candado. Esto indica que el intercambio de datos se realiza cifrado, es decir, que la información enviada (número de la tarjeta, fecha de caducidad, código de seguridad...), es ininteligible para quien pueda interceptarla.
- ▶ También deben ser seguras las páginas destinadas a registrar a la persona usuaria y su contraseña o las que piden datos personales para realizar el primer registro. Solo con comprobar que la URL de acceso y/o registro es insegura es suficiente para descartar la compra.

Intente evitar entrar en sitios de compras mediante un enlace que llegue a través del correo electrónico, aunque este sea de un remitente conocido. Lo mejor es llegar al sitio web a través de algún buscador o directamente introduciendo la dirección de la empresa en la barra de herramientas.

DÓNDE RECLAMAR

En las ventas por Internet el responsable de la venta está obligado a informar al/la comprador/a de la dirección del establecimiento donde puede presentar sus reclamaciones.

PARA MÁS INFORMACIÓN

Información y publicaciones sobre temas de consumo en la web municipal:

010Líneamadrid

91 529 82 10 si llama desde fuera de la ciudad de Madrid

madrid.es

www.madrid.es/consumo

Edición actualizada mayo 2017



INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO

EL COMERCIO ELECTRÓNICO

CONSEJOS ÚTILES PARA COMPRAR POR INTERNET





CONSEJOS ÚTILES PARA COMPRAR POR INTERNET

El comercio electrónico supone el desarrollo de una nueva forma de actividad comercial vinculada a una tecnología, la red Internet, que trae consigo grandes ventajas con respecto al comercio tradicional.

Para el empresariado, el comercio electrónico implica poder intensificar su poder de venta y el acceso a más clientes mediante un nuevo canal de distribución, así como la reducción de costes en infraestructura y personal, con lo que puede ofrecer mejores precios; para los/las usuarias, el comercio a través de la Red aumenta sus opciones y comodidad en la elección y compra de bienes y servicios, disfrutando a la vez de precios más bajos.

Desde el punto de vista de las personas consumidoras y usuarias, disfrutar satisfactoriamente de estos beneficios requiere que en todas las fases de contratación, compra y atención postventa de un producto o servicio a través del comercio electrónico, se cumplan una serie de requisitos legales que garantizan la protección de sus derechos, y que se detallan a continuación.

ANTES DE COMPRAR POR INTERNET

Sepa con quién está tratando.

- ▶ Compruebe que se detallan el nombre de la persona vendedora o prestadora del servicio, su dirección física y electrónica, el número de teléfono y el número de identificación fiscal (NIF o CIF), para utilizarlos en la eventualidad de que surgieran preguntas o problemas.
- ▶ Recuerde que, si la empresa está radicada en otro país de la Unión Europea, sus derechos como persona consumidora se encuentran igualmente protegidos por la normativa europea y que puede canalizar su reclamación a través del Centro Europeo del Consumidor en España (C/ Príncipe de Vergara 54, 28006 Madrid; www.cec.consumo-inc.es).
- ▶ Cualquiera puede establecer una tienda virtual y, en algunos sitios (subastas, segunda mano...), el que vende es un particular.

Sepa exactamente qué es lo que está comprando.

- ▶ Lea atentamente la descripción de los productos ofrecidos, especialmente la letra pequeña.
- ▶ Palabras como “reparado”, de “época” o “liquidación” (en inglés refurbished, vintage, closed-out, respectivamente) pueden estar indicando que el producto no está en excelentes condiciones.
- ▶ Desconfíe de los artículos de marcas renombradas que son ofrecidos a “precios demasiado buenos para ser reales”, podrían ser falsificados.
- ▶ La publicidad vincula a la persona vendedora, ha de ser veraz, no inducir a error y corresponderse lo que se oferta con lo que se compra.

Sepa cuánto le va a costar y el plazo de validez de la oferta.

Calcule y sume todos los gastos: impuestos, gastos de envío, etc.

Tenga claro los pasos a seguir: desde cómo efectuar la contratación electrónica, a las condiciones generales a las que debe sujetarse el contrato y el medio por el que le harán llegar lo comprado.

Verifique los términos del contrato o las condiciones de venta, tales como la forma de ejercer el derecho de desistimiento, cómo reclamar en caso de insatisfacción en la compra, plazos de entrega o quién pagará los gastos de envío si devuelve el producto adquirido.

Verifique la política de privacidad (protección de datos de carácter personal). En el texto de política de privacidad se le deberá informar sobre el tipo de información personal que recolectan los/las operadoras del sitio Web, el motivo que tienen para solicitarla y de qué manera utilizarán la información. Si no puede encontrar la política de privacidad o si no la entiende, considere hacer su compra en otro sitio Web.



EN EL MOMENTO DE LA COMPRA

Antes de confirmar la compra, deben darle la posibilidad de modificarla pudiendo corregir errores y añadir o quitar productos que puedan formar parte de una cesta.

Compruebe que figura el precio total de la cesta y elija la modalidad de pago que prefiera.

Si se lo permiten, pague a la entrega del pedido o, en su defecto, con tarjeta de crédito, o bien utilice pasarelas seguras de pago, de esta manera podrá obtener mayor nivel de protección.

- ▶ Bajo ninguna circunstancia envíe dinero en efectivo.
- ▶ Algunas compañías ofrecen una garantía de compras en línea que le asegura que no será responsable de pagar ningún cargo no autorizado efectuado en línea; así mismo algunas tarjetas pueden ofrecer una garantía adicional y beneficios de protección de devolución y/o compras.

Si recibe un mensaje de correo electrónico o de aparición automática (pop up message ad), mientras que está navegando en Internet, mediante el cual le solicitan información financiera, no responda al mensaje ni haga clic sobre el enlace incluido en este.

- ▶ Las compañías que operan legítimamente no solicitan este tipo de información por correo electrónico.
- ▶ Nunca facilite datos confidenciales (datos de su tarjeta de crédito, cuenta corriente bancaria o número de la Seguridad Social).

Imprima y guarde los registros y justificantes de sus compras en línea incluyendo la descripción y precio del producto, el recibo de compra en línea y las copias de todos los e-mail que le envíe a la persona vendedora o que reciba de esta.

UNA VEZ RECIBIDO EL PRODUCTO

Verifique el justificante de pago. En este documento debe constar la identidad de la persona vendedora, el concepto de la compra, el precio y la fecha. Conserve este justificante, ya que, en caso de que necesite hacer efectiva la garantía o interponer una reclamación, es un medio de prueba que acredita la compra efectuada.