

# CÓMO Y DÓNDE

— COMPRAR MODA ONLINE CON SEGURIDAD —



CONFIANZA ONLINE

1

## ¿Qué tengo que comprobar antes de comprar en una tienda de moda online?

Lo primero es comprobar que aparezcan todos los datos de la empresa: nombre completo (no tiene porqué ser el mismo que el nombre de la tienda), CIF, dirección, email y teléfono. Normalmente estos datos deben estar en el Aviso Legal pero es posible que estén en las condiciones de compra.

2

## ¿Qué información tengo que tener en cuenta antes de comprar un producto de moda?

Antes de comprar debes poder conocer las características de las prendas (talla, color, tejido...), su precio completo, los gastos de envío, el plazo de entrega, los medios de pago disponibles, las garantías, las condiciones, plazos y procedimiento de devolución, el formulario de devolución y dónde y cómo reclamar si fuese necesario.

3

## ¿Qué es precio completo?

Antes de finalizar el pedido debes conocer el precio completo de la prenda, que tiene que incluir los impuestos (IVA o equivalente) y cualquier otro tipo de coste adicional que se te pueda cobrar como los gastos de envío, gastos de preparación para entrega como regalo, etc.

4

## ¿Qué hago si no recibo la prenda pese a que ya ha finalizado el plazo de entrega?

La tienda de moda debe avisarte si prevé que habrá un retraso en la entrega, ofreciéndote un nuevo plazo de entrega adecuado a las circunstancias de tu pedido. Si entonces tampoco te hace entrega, tienes derecho a que te devuelvan el dinero.

5

## ¿Y si el plazo de entrega es el elemento principal de la compra, como por ejemplo una compra para San Valentín, Reyes, etc. ?

En los casos en que la fecha de entrega sea esencial porque deba entregarse en un día concreto o antes de una fecha concreta, si la tienda online de moda no ha entregado el pedido, podrás pedir que te devuelvan el dinero.

La tienda online deberá devolvértelo sin ninguna demora indebida y, en caso que se produzca un retraso injustificado en la devolución del importe abonado, puedes reclamar que te paguen el doble de la cantidad que te deba y una indemnización por los daños y perjuicios sufridos en lo que exceda a esa cantidad.

6

## ¿Si compro una prenda online con recogida en la tienda física, qué tengo que tener en cuenta?

Si compras una prenda de moda o calzado por Internet con recogida en una tienda física, podrás probártelo en el momento de la recogida. En ese instante puedes escoger entre llevártela, devolverla o cambiarla por otra.

7

## ¿Y qué ocurre si la tienda online de moda se queda sin existencias?

La tienda de moda online deberá informarte cuanto antes de la falta de existencias y permitirte cancelar el pedido y pedir la devolución del dinero. También la tienda de moda puede ofrecerte otra prenda en sustitución de la que compraste con características similares o de superior calidad sin aumento de precio. Siempre puedes no aceptar la propuesta que te hacen y pedir la devolución del dinero.

8

## ¿Puedo devolver siempre una prenda de moda, calzado o complementos de moda?

Siempre, salvo que compraras por ejemplo, una camiseta personalizada con tu foto, un traje o zapatos a medida. Otro supuesto en el que no se pueden devolver es por razones de higiene, como la ropa interior o accesorios para el pelo.

*Antes de comprar debes  
conocer el precio completo  
de la prenda, incluyendo  
los impuestos.*



9

## ¿Qué plazo tengo para devolverlos?

Cuentas con 14 días naturales para comunicarle a la empresa que quieres devolverlo y otros 14 días naturales para enviarlo desde que la empresa acusa recibo de tu solicitud.

10

## ¿Cómo se lo comunico a la tienda?

Puedes comunicarlo enviando el formulario de devolución que la tienda te haya facilitado o a través de cualquier otro medio, pero serás tú quien deba probar que enviaste esa comunicación. Si la empresa te da la opción de enviar el formulario o la solicitud a través de su web, recibirás un acuse de recibo de tu solicitud por escrito (email, sms,...).

11

## ¿El plazo desde cuándo se cuenta? ¿Tengo que explicar los motivos?

El plazo comienza a contar el día que recibiste el producto. Si son varios productos, desde que recibiste el último de ellos. No tienes que explicar los motivos aunque te los pidan.

12

## ¿Tengo que pagar los gastos de envío por la devolución?

La tienda de moda no debe cobrarte nada por devolver la prenda, únicamente deberás pagar los gastos de envío de la devolución si la tienda te ha avisado de ello previamente antes de la compra. Si no te han informado de esto, será la tienda quien deba asumirlos.

13

## ¿Qué importe me deben devolver ?

La empresa debe devolvarte el importe que pagaste por la compra del producto de moda o calzado incluidos, si los hubo y los pagaste, los gastos de envío del pedido a tu casa. No obstante, si elegiste por ejemplo, la entrega urgente en 24 horas pero la tienda ofrecía una modalidad de entrega más económica, la empresa sólo te deberá devolver el precio correspondiente a la forma de entrega más económica.

14

## ¿En cuánto tiempo me devolverán el dinero?

Si la tienda se ofrece a recogerte la prenda, deberás recibir el importe total que pagaste en 14 días naturales desde que la tienda online haya acusado recibo de tu petición de devolución.

En cambio, si te encargas de devolver la prenda o calzado, la tienda te devolverá el dinero en 14 días naturales desde el día que haya recibido la prenda en sus instalaciones o bien desde que le mandes una prueba de que has hecho el envío de la devolución, como a través de un recibo de la empresa de paquetería.

La tienda online deberá devolvértelo sin ninguna demora indebida.

En caso de retraso injustificado, puedes reclamar que te paguen el doble de la cantidad que te deba y una indemnización por los daños y perjuicios sufridos en lo que exceda a esa cantidad.

15


## ¿Puedo probarme la prenda o calzado?

Por supuesto, puedes probarte calzado para ver si responde a las características ofertadas, incluyendo colores, calidades o tejidos. Eso sí, debes hacerlo con cuidado y no llevarla puesta por la calle. Ten en cuenta que si la devuelves y la prenda o el calzado ha sufrido algún tipo de daño por un exceso de uso, una incorrecta manipulación o manchas, la tienda puede reclamarte que le abones la pérdida de valor que haya sufrido la prenda.

16

## ¿Puedo devolver la prenda si no es de mi talla?

Si compras prendas de ropa o zapatos online y no son de tu talla, no te preocupes porque siempre podrás devolverlo o bien pedir un cambio. La empresa podrá, en este caso, repercutirte los gastos de envío de la devolución.



*La empresa debe  
devolverte los gastos de  
envío que pagaste.*



17

## ¿Qué hago si recibo el paquete y la ropa está manchada, el calzado tiene muestras de ser defectuoso o no es de la talla o color que pedí?

Si una vez abierto el paquete, la prenda presenta un defecto (la prenda tiene una mancha, está rasgada, enganchada o el calzado tiene la suela levantada o un pespunte suelto, por ejemplo), deberás avisar a la empresa a la mayor brevedad. Ésta te dirá si pasa a recoger el paquete o debes enviarlo tú para que la tienda de moda pueda analizar el defecto y si considera que entra en garantía, enviarte una prenda igual en su sustitución.

Si la tienda online de moda careciera de una prenda idéntica podrá ofrecerte otra prenda de similares características que podrás aceptar si te interesa, o bien te podrá ofrecer la rebaja del precio del producto o la devolución del dinero.

18

## ¿Quién paga los gastos de envío si recibo un producto defectuoso?

La tienda de moda deberá reembolsarte los gastos que hubieras adelantado para enviar la prenda defectuosa o bien hacerse cargo de la recogida del producto defectuoso y el envío de un producto sustitutivo.

19

## ¿Qué plazo de garantía tienen las prendas o calzado?

Todas las prendas de moda y calzado tienen una garantía de 2 años desde la entrega pero este plazo se ajustará a la naturaleza y a la calidad del producto. Este plazo de garantía no cubre el desgaste del producto que se produce por el uso normal de la prenda. Además, para poder aplicar la garantía tienes que tener en cuenta los cuidados que el fabricante recomienda, utilizarla de manera correcta, no manipularla de forma inadecuada o imprudente, ni someterla a condiciones anormales o dañinas.

20

## ¿Y si son prendas de segunda mano?

En este caso la regla general es que el plazo de garantía es de 1 año, que puede reducirse en los mismos supuestos que en las prendas nuevas.

*La información que se recoge en el presente documento tiene un carácter meramente divulgativo y de carácter general, sin que se pueda considerar como asesoría o consejo legal. Dada la complejidad de situaciones que pueden producirse en materia de derecho de consumidores y usuarios recomendamos el asesoramiento legal individualizado.*



## ¿Qué es Confianza Online?

Confianza Online es el sello de calidad en Internet líder en España y el único con todos los reconocimientos oficiales. Un distintivo que muestran aquellas empresas que garantizan la máxima transparencia, seguridad y confianza a la hora de comprar y navegar en sus webs.

[www.confianzaonline.es](http://www.confianzaonline.es) · [info@confianzaonline.es](mailto:info@confianzaonline.es)





**CONFIANZA** ONLINE