

---

RECOMENDACIONES  
PARA  
**COMPRAS ONLINE**  
EN NAVIDAD





GUIA DE COMPRAS  
**NAVIDAD**  
*2015*

## **1 ¿QUÉ INFORMACIÓN DEBO COMPROBAR SOBRE LA TIENDA ONLINE ANTES DE COMPRAR REGALOS DE NAVIDAD?**

> Lo primero es comprobar que aparezcan todos los datos de la tienda: su nombre completo, que no tiene por qué coincidir con el nombre de la tienda, el CIF, la dirección, el email y teléfono.

Por lo general, estos datos los puedes encontrar en la información accesible desde los enlaces de “Aviso Legal”, “Condiciones de Compra” o “Condiciones generales” situados en la parte inferior de la página web.

## **2 ¿QUÉ INFORMACIÓN ES NECESARIO QUE LA TIENDA ONLINE ME FACILITE ANTES HACER EL PEDIDO?**

> Antes de comprar es importante que la tienda online indique el precio completo de los artículos, IVA incluido, los gastos de envío, el plazo de entrega, los medios de pago disponibles, las garantías en caso que el producto sea defectuoso, las condiciones, plazos y procedimiento de devolución, el formulario de devolución y sobre dónde y cómo reclamar si fuese necesario.

Además de esta información general, debes tener en cuenta la información específica sobre el producto o servicio que vayas a comprar, como pueden ser las especificaciones técnicas o características del producto, su descripción, etc. Esta información la puedes encontrar, generalmente, en la ficha del producto.

## **3 ¿QUÉ HAGO SI SE ACERCAN LA NOCHEBUENA O REYES Y NO RECIBO EL PRODUCTO?**

> En Navidades y Reyes es conveniente hacer las compras con bastante antelación, puesto que en esta época del año las tiendas online reciben un gran volumen de pedidos y las empresas de transporte

pueden sufrir algún retraso involuntario. Igualmente es bueno señalar como lugar de entrega del pedido un lugar donde lo puedan recibir durante un periodo amplio de tiempo. En ocasiones es posible que el repartidor solicite la firma de algún documento o en la pantalla de un dispositivo, así como el nombre de la persona a la que entrega el pedido y su DNI o documento equivalente.

No obstante si la tienda prevé que se pueda producir algún retraso debe avisarte de esta circunstancia y ofrecerte la posibilidad de esperar un nuevo plazo o reintegrar el dinero que hayas abonado.

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

## **4 ¿Y SI LA TIENDA ONLINE SE QUEDA SIN EXISTENCIAS?**

> La tienda online debe informarte cuanto antes de la falta de existencias, permitirti cancelar el pedido y realizar la devolución del dinero. También puede ofrecerte otro bien en sustitución con características similares o de superior calidad de acuerdo con los beneficios de la oferta o promoción. Siempre puedes no aceptar la propuesta que te hagan y pedir la devolución del dinero.

## **5 ¿PUEDO PEDIR QUE EN EL REGALO DE NAVIDAD NO APAREZCA EL PRECIO?**

> La tienda online puede ofrecerte esta posibilidad, por ejemplo, marcando una casilla para ocultar el precio o enviar un ticket regalo.



## **6 ¿SI COMPRO UN PRODUCTO CON RECOGIDA EN LA TIENDA FÍSICA ¿QUÉ TENGO QUE TENER EN CUENTA?**

> En el momento de la recogida podrás comprobar que se adecúe a las características ofertadas en el momento de la compra online. En ese instante puedes escoger entre llevártelo, devolverlo o cambiarlo por otro.

## **7 ¿PUEDO DEVOLVER UN PRODUCTO COMPRADO PARA LA NAVIDAD?**

> Al ser una compra online podrás devolverlo en un plazo mínimo de 14 días. Siempre es conveniente que antes de comprar mires cuáles son las condiciones y el procedimiento de devolución y si, por ejemplo, vas a tener que pagar los gastos de devolución o no o la debes gestionar tú mismo.

## **8 ¿QUÉ PLAZO TENGO PARA DEVOLVERLOS? ¿TENGO QUE EXPLICAR LOS MOTIVOS?**

> También en el periodo navideño, como en cualquier periodo del año, cuentas con 14 días naturales para comunicar que quieres devolver el producto comprado desde el día que lo recibes o desde el día que realizas el pedido del servicio y otros 14 días naturales desde que la tienda acusa recibo de tu solicitud para enviarlo. Durante este plazo no tienes por qué explicar los motivos de la devolución, aunque te lo soliciten.

## **9 ¿QUÉ PASA CUANDO EL REGALO SE ABRE EN REYES Y HAN PASADO LOS 14 DÍAS DE LA DEVOLUCIÓN?**

> En estos casos, el periodo legal para devolver el producto ha expirado, pero hay tiendas online que con ocasión de la Navidad pueden ofrecer plazos especiales para la devolución. Infórmate con anterioridad a la compra y busca la mejor opción.

## **10 ¿HAY PRODUCTOS QUE NO SE PUEDEN DEVOLVER?**

> Hay productos, servicios o contenidos digitales sobre los que legalmente la tienda no tiene por qué admitir su devolución una vez los has comprado, utilizado o descargado, como en el caso de los entradas, ebooks, archivos musicales, películas o juegos. Es importante que antes de comprar te informes de ello. En principio, tampoco se pueden devolver productos que hayan sido personalizados con fotos o textos, productos que se puedan estropear o caducar con rapidez como alimentos frescos o aquellos que no puedan reutilizarse por razones de higiene, como productos de perfumería y droguería que hayan sido desprecintados. Si no lo tienes claro, antes de comprar infórmate.

## **11 ¿SE PUEDE PROBAR UN PRODUCTO AUNQUE LUEGO LO QUIERA DEVOLVER?**

> Sí se puede probar el producto pero con cuidado para que no se estropee. Ten especial cuidado al probarlo porque si lo devuelves y ha sufrido algún tipo de daño por un exceso de uso o una incorrecta manipulación, la tienda online puede reclamarte que abones la pérdida de valor que haya sufrido el producto.

## **12 ¿PUEDE DEVOLVER EL REGALO DE NAVIDAD EL DESTINATARIO DEL MISMO?**

> Es aconsejable y más sencillo que la persona que devuelva el regalo sea el comprador puesto que es él quien tiene los datos de la compra y del medio de pago utilizado. No obstante, es posible que si el destinatario cuenta con todos los datos necesarios, la tienda admita que lo pueda devolver.

## **13 ¿CÓMO LE COMUNICO A LA TIENDA QUE QUIERO HACER LA DEVOLUCIÓN?**

> Puedes comunicarlo enviando el formulario de devolución que la tienda te haya facilitado o a través de cualquier otro medio, pero ten en cuenta que 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, etc.).

## **14 ¿TENGO QUE PAGAR POR DEVOLVER UN PRODUCTO?**

> La tienda online no debe cobrarte nada por devolver el pedido, 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 asumírselos.

## **15 ¿QUÉ IMPORTE ME DEBEN DEVOLVER?**

> La empresa debe devolverte el importe que pagaste por la compra del producto, 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 está obligada a devolverte el precio correspondiente a la forma de entrega más económica

## **16 ¿EN QUÉ PLAZO ME DEBEN DEVOLVER EL DINERO?**

> El plazo es de 14 días desde cuando comunicaste que deseabas devolver el producto, si es la tienda online quien se ofrece y se encarga de realizar la recogida. La tienda debe devolverte el precio del pedido y los gastos de envío, si los pagaste tú.

Si la tienda no realiza la recogida y eres tú quien te encargas de realizar la devolución, el plazo de 14 días se cuenta desde el día que la tienda recibe el producto o desde el momento en que recibe el justificante de cómo lo has enviado.

## **17 ¿QUÉ PASA SI EN ESTOS PLAZOS NO ME DEVUELVEN EL DINERO?**

> Si no te devuelven el dinero y existe un retraso injustificado, puedes reclamar el doble de la cantidad pagada más los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de esa cantidad.

## **18 SI EL PRODUCTO LLEGA EN MAL ESTADO O CON DESPERFECTOS, ¿QUIÉN DEBE GESTIONAR LA REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN, EL COMPRADOR O EL DESTINATARIO DEL REGALO?**

> Si una vez abierto el pedido, el producto presenta un desperfecto, por ejemplo, tiene un golpe o rasguño, es conveniente que el destinatario del regalo avise al comprador para que informe a la tienda a la mayor brevedad.

La tienda online te dirá si pasa a recoger el paquete o si debes enviarlo tú para que analicen el desperfecto y, si considera que entra en garantía, reparar el producto o enviar un producto igual en su sustitución.

## **19 ¿QUÉ PLAZO DE GARANTÍA TIENEN LOS PRODUCTOS?**

> Todos los productos nuevos tienen un plazo de garantía legal de 2 años desde la entrega y los de segunda mano de al menos 1 año, en función del tipo y la naturaleza del producto y de la información que te hayan facilitado sobre el producto y sus características. Por ejemplo, es posible que la tienda online o el



fabricante te ofrezcan un plazo de garantía mayor como garantía comercial.

## **20 ¿QUÉ PUEDO PEDIR CUANDO UN PRODUCTO NO FUNCIONA CORRECTAMENTE O NO CUMPLE SU FINALIDAD?**

> Si el producto que has comprado no funciona correctamente, puedes solicitar la reparación o sustitución del producto defectuoso, salvo que alguna de las dos resulte objetivamente imposible o desproporcionada o no se hayan realizado en un plazo razonable.

En estos casos, podrás solicitar la rebaja del precio o la resolución del contrato, devolviendo el producto y recuperando el dinero que pagaste por él.

Los gastos de devolución del producto defectuoso, los de envío del nuevo producto o del reparado a tu domicilio y los de reparación son de cuenta de la empresa.

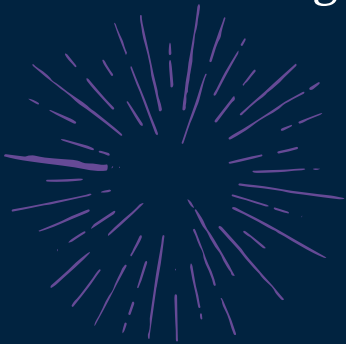
“LA EMPRESA DEBE DEVOLVERTE EL IMPORTE QUE PAGASTE POR LA COMPRA DEL PRODUCTO, INCLUIDOS, SI LOS HUBO Y LOS PAGASTE, LOS GASTOS DE ENVÍO DEL PEDIDO A TU CASA”



# DECÁLOGO DE RECOMENDACIONES

## **EN COMPRA ONLINE**

Antes de comprar online,  
sigue las siguientes recomendaciones





## 1. DATOS DE LA TIENDA

> Comprueba todos los datos de la tienda online: denominación social, que no tiene porqué ser el mismo que el nombre de la tienda o el nombre de persona dueña de la tienda, CIF, dirección, email y teléfono. Estas explicaciones las puedes encontrar generalmente en información accesible desde los enlaces de “Aviso Legal”, “Condiciones de Compra” o “Condiciones generales” situados en la parte inferior de la página web.

## 2. INFORMACIÓN SOBRE COMPRA ONLINE

> Infórmate sobre el precio completo del producto que vayas a comprar, IVA incluido, 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, dónde y cómo reclamar si fuese necesario.

## 3. INFORMACIÓN SOBRE PRIVACIDAD

> Lee antes de facilitar tus datos o los datos de pago la política y condiciones de privacidad de forma que puedas conocer el uso que se va a dar a tus datos y cómo puedes ejercer tus derechos.

## 4. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO

> Analiza todas las especificaciones técnicas o características del producto, su ficha completa y descripción.

## 5. IDENTIFICACIÓN DE OFERTAS

> Revisa si las ofertas que realice la tienda online son de aplicación a tu compra de acuerdo con la información que describa la oferta o promoción.

## 6. CONDICIONES ESPECIALES

> Verifica si el tipo de producto o servicio que vayas a comprar está sujeto a condiciones especiales de venta como en el caso de viajes combinados, servicios financieros, productos dietéticos o de nutrición, etc.

## 7. SOBRE DEVOLUCIONES

> Infórmate de las condiciones y procedimientos para devolver los productos, servicios o contenidos digitales que vayas a comprar o descargar. Por ejemplo, si se pueden devolver o no, el plazo en que puedes devolverlos, a quién corresponde el pago de los gastos de devolución. Recuerda que el plazo mínimo de devolución es de 14 días naturales, aunque existen productos que la tienda online no tiene por qué aceptar la devolución.

## 8. SOBRE GARANTÍAS

> Comprueba el plazo de garantía que te ofrecen en caso que el producto sea defectuoso o no se ajuste a lo que pediste, como puedes solicitar la reparación, sustitución o, en su caso, una rebaja en el precio o la devolución. Recuerda que en general el plazo de garantía es de 2 años y que, si corresponde llevar a cabo alguna de las opciones anteriores, la tienda debe soportar todos los gastos que se ocasionen y, en su caso, abonártelos si los has tenido que adelantar.

## 9. SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE

> Asegúrate de que la tienda online tenga un servicio de atención al cliente que pueda contestar a tus dudas antes de comprar y que pueda resolver tus quejas en caso de que se produzcan después de la compra. Solicita en caso necesario un número o referencia de seguimiento.

## 10. SELLOS DE CONFIANZA

> Examina si la empresa está adherida a algún sello de calidad o sistema de resolución de controversias reconocido oficialmente para que en caso que tengas algún problema pueda ser más sencillo solucionarlo.



## ¿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, otorgado tras un profundo análisis legal. Estas webs se comprometen a atender las reclamaciones a través de un sistema rápido que permite mediar y arbitrar entre consumidor y empresa, sin ningún coste para el usuario y reconocido oficialmente. Cuenta con más de 2.700 webs adheridas y sus socios son Adigital y Autocontrol.

[www.confianzaonline.es](http://www.confianzaonline.es)

*Más información:*  
[info@confianzaonline.es](mailto:info@confianzaonline.es)



