

COA
CONFIANZA ONLINE
ACADEMY

CÓMO Y DÓNDE COMPRAR MODA ONLINE CON SEGURIDAD

01 ¿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 por qué 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.

02 ¿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.

03 ¿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.

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

Si existe un retraso en la entrega de tu pedido, podrás emplazar a la tienda online para que cumpla en un plazo adicional adecuado a las circunstancias y, si éste sigue sin cumplirse, entonces tendrás derecho a solicitar la resolución del contrato.



No obstante, no es necesario que emplaces a una segunda entrega si la tienda online ha rechazado entregarte tu pedido, pudiendo en este caso pedir la resolución del contrato inmediatamente.

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

En estos casos, cuando se desprenda que la entrega es esencial que se produzca en una fecha determinada o anterior a ésta, podrás solicitar directamente la resolución del contrato y el reembolso del importe. Ahora bien, tendrás que haber manifestado a la tienda online y antes de confirmar tu compra, que se trata de una condición esencial.

06 ¿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.

07 ¿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.



08 ¿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.

09 ¿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 devolverte 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?

La tienda online deberá reembolsarte el importe total que pagaste sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de haya transcurrido 14 días naturales a contar desde:

- Si la tienda se ofrece a recogerte la prenda, desde que ésta 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 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



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 la talla no me sirve?

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.

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 3 años desde la entrega, presumiéndose que cualquier desperfecto que se produzca en los 2 años siguientes a la entrega, ya existían cuando el bien se entregó, excepto que dicha presunción sea incompatible con su naturaleza.

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 no puede ser inferior a 1 año, pudiendo acordarse con la tienda online un plazo superior.



CÓMO Y DÓNDE COMPRAR MODA ONLINE CON SEGURIDAD



POR UN COMERCIO ELECTRÓNICO
TRANSPARENTE Y RESPONSABLE