



CONFIANZA ONLINE
ACADEMY

GUÍA DE DERECHOS PARA COMPRAS ONLINE

LA GUÍA DEFINITIVA PARA
CONSUMIDORES DEL ECOMMERCE

ÍNDICE

- 01 Información previa a la contratación
- 02 Contratación y pago
- 03 Entrega
- 04 Devoluciones
- 05 Garantías
- 06 Resolución de incidencias



01 INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN

¿QUÉ TENGO QUE COMPROBAR ANTES DE COMPRAR ONLINE?

Lo primero es verificar 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 postal, email y teléfono. Normalmente, estos datos suelen estar en apartados como "Aviso Legal", "Condiciones de Compra" o "Condiciones generales", "Política de privacidad", situados en la parte inferior de la página web.

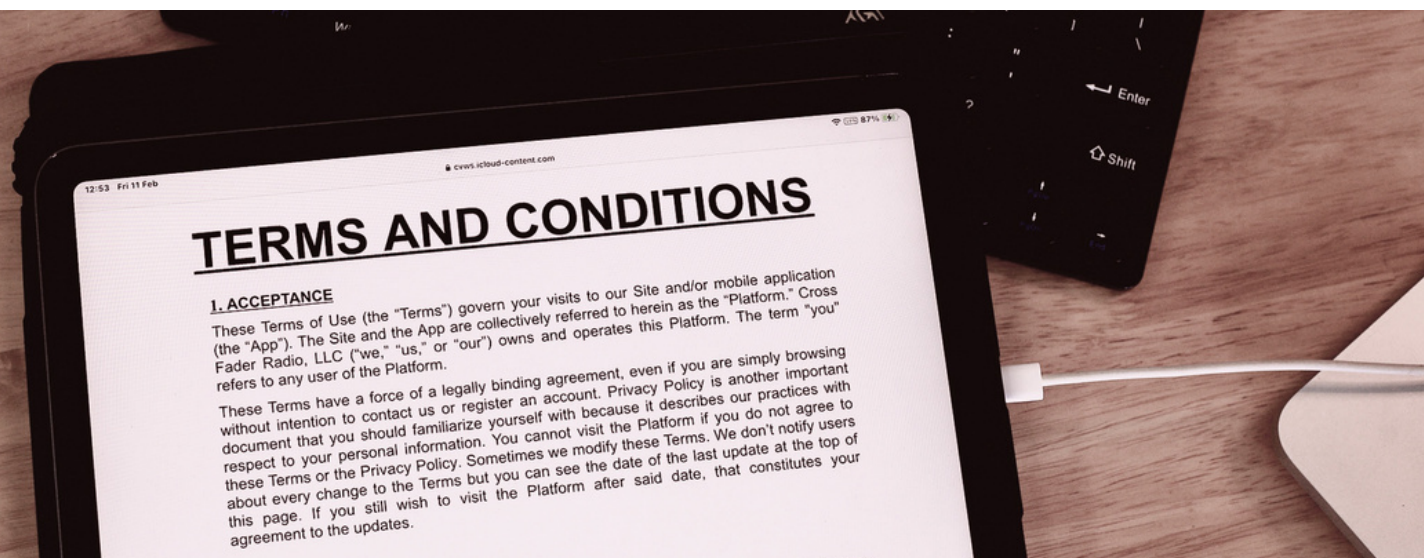
¿QUÉ INFORMACIÓN TENGO QUE LEER ANTES DE COMPRAR?

Antes de quedar vinculado a un contrato, la tienda online tiene que informarte del precio completo del producto que compres (incluyendo el IVA y cualquier otro coste adicional), 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. Esta información aparece generalmente en enlaces como "Condiciones Generales de Contratación" o "Condiciones de Compra" situados en la parte inferior de la página web.

Además de esta información general, debes tener en cuenta las especificaciones técnicas o características del producto, su descripción, etc. que, generalmente, aparece en la ficha del producto.

¿QUÉ TENGO QUE TENER EN CUENTA SI COMPRO ONLINE Y RECOJO EN TIENDA?

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



02 CONTRATACIÓN Y PAGOS

¿QUÉ MÉTODOS DE PAGO PUEDO USAR? ¿PUEDEN COBRARME POR EL MEDIO QUE ELIJA?

La tienda online puede ofrecer diferentes medios de pago, entre los que destacan el pago mediante tarjetas de crédito o débito, el uso de plataformas intermediarias (como PayPal) o transferencia bancaria, por ejemplo. Asegúrate de que la pasarela de pago o TPV virtual que se implemente tiene un certificado SSL, así tus datos bancarios navegarán totalmente cifrados.

Podrán cobrarte, pero en ningún caso por el uso de tarjetas de crédito o débito y sin que pueda superar el coste en que haya incurrido la tienda online por facilitarte el uso de dicho medio de pago (por ejemplo, plataformas intermediarias).

¿QUÉ PUEDO HACER SI RECIBO UN CARGO FRAUDULENTO EN MI TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO?

En este caso, podrás exigir la inmediata anulación del cargo contactando con la tienda online, y ésta deberá proceder a ordenar el reembolso a la mayor brevedad.

Asimismo, sería recomendable contactar con tu entidad bancaria por si estiman conveniente proceder a la anulación de tu tarjeta, así como dirigirte a la comisaría más cercana por si ven oportuno la formulación de la denuncia correspondiente.

¿PUEDO EXIGIR QUE ME MANDEN LA FACTURA EN PAPEL?

Sí, siempre puedes solicitar que te envíen factura en papel sin ningún coste. Para que te envíen la factura electrónica debes haberlo solicitado expresamente y aunque hayas aceptado, puedes cambiar de opinión y pedírsela a la tienda online, que te la debe facilitar de forma gratuita.



03 ENTREGAS

¿EN QUÉ PLAZO DEBO RECIBIR MI PEDIDO?

El envío de tu pedido deberá realizarse en la fecha de entrega acordada y que aparecerá en las condiciones de compra, en la ficha del producto o en tu contrato o confirmación del pedido. Si no hay una fecha prevista, la tienda deberá enviarte tu pedido en un plazo máximo de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato.

Cuando se trate de la prestación de servicios o del suministro de contenidos o servicios digitales, si no se ha pactado una fecha determinada, deberán prestarse o suministrarse sin demoras indebidas tras la celebración del contrato.

¿QUÉ HAGO SI NO RECIBO EL PRODUCTO EN EL PLAZO?

Si la tienda online no cumple con su obligación de entrega en el plazo acordado, podrás emplazarle a que el envío se produzca en un plazo adicional. Si este nuevo plazo no se cumple, entonces podrás cancelar tu compra o la solicitud del servicio.

¿PUEDO SOLICITAR LA CANCELACIÓN DE MI PEDIDO DEBIDO AL RETRASO EN LA ENTREGA O EN EL SUMINISTRO DEL SERVICIO?

Sólo podrás solicitar la cancelación de tu pedido cuando:

1. El nuevo plazo adicional haya sido nuevamente incumplido por parte de la tienda online,
2. La tienda online, expresamente, haya rechazado enviarte tu pedido o suministrarte el servicio o,
3. Hayas acordado con la tienda online antes de hacer tu compra o así se desprenda del contexto en el que realizas el pedido, que para ti es esencial que la entrega o el suministro se produzca en una fecha determinada o anterior a esta (por ejemplo, fechas señaladas como cumpleaños, aniversarios, San Valentín, los Reyes Magos, etc.).



03 ENTREGAS

¿QUÉ OCURRE SI LA TIENDA ONLINE SE QUEDA SIN EXISTENCIAS?

La tienda online debe informarte cuanto antes de la falta de existencias y permitirte cancelar el pedido y devolverte el dinero.

También en los casos en que la tienda te ofrezca un producto sustitutivo de características similares o de superior calidad, puedes no aceptar la sustitución o pedir la devolución del dinero.

¿EN QUÉ PLAZO DEBE LA TIENDA ABONARME EL DINERO?

La devolución por parte de la tienda online deberá hacerse sin ninguna demora indebida y, en caso de retraso injustificado, podrás solicitar el abono del doble del importe.

¿ES RECOMENDABLE COMPROBAR EL ESTADO DE MI PEDIDO TRAS RECIBIRLO?

Sí, es totalmente recomendable. De esta forma, si tu pedido ha sufrido algún daño durante el transporte y para evitar incurrir en una falta de diligencia esperada en las contrataciones online por tu parte, te aconsejamos contactar con la tienda online a la mayor brevedad al objeto de agilizar los trámites oportunos para ejercitar tu derecho de garantía sobre el producto.



04 DEVOLUCIONES

¿PUEDO DEVOLVER SIEMPRE UN PRODUCTO COMPRADO ONLINE?

Siempre, salvo que comparas por ejemplo, un producto personalizado con el grabado de tu nombre o a tu medida, productos que se puedan estropear o caducar con rapidez o que no puedan reutilizarse por razones de higiene (como en el caso de la ropa interior si ha sido desprecintada tras la entrega). Si no lo tienes claro, antes de comprar pregunta e infórmate.

¿QUÉ PASA SI HE FINANCIADO LA COMPRA?

Si has financiado tu compra total o parcialmente mediante un contrato de crédito al consumo concedido por el vendedor o por un tercero con el que el vendedor lo ha acordado previamente, el desistimiento de la compra implica al mismo tiempo la resolución del crédito sin que te puedan aplicar ninguna penalización.

¿QUÉ PLAZO TENGO PARA DEVOLVERLO?

Tienes 14 días naturales desde el día de la recepción del producto, para comunicar que lo quieres devolver y otros 14 días naturales para enviarlo desde que la tienda acusa recibo de tu solicitud.

¿CÓMO SE LO COMUNICO A LA TIENDA? ¿TENGO QUE EXPLICAR LOS MOTIVOS?

Puedes comunicarlo a través del 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, etc.).

No tienes que explicar los motivos aunque te los pidan.



04 DEVOLUCIONES

¿TENGO QUE PAGAR LOS GASTOS DE ENVÍO POR LA DEVOLUCIÓN?

Deberás pagar los gastos de envío por la devolución, siempre y cuando la tienda online te haya avisado previamente de ello antes de la compra. Si no te han informado de esto, los deberá asumir la tienda online.

¿QUÉ IMPORTE ME DEBEN DEVOLVER Y EN QUÉ PLAZO?

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 domicilio. 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.

El plazo del reembolso es de 14 días naturales desde que comunicaste tu petición de devolución. Ahora bien, si eres tú quien se va a encargar de devolver los productos a la tienda online, ésta podrá retener el reembolso hasta que los reciba o hasta que remitas el justificante del envío, según qué condición se cumpla primero.

¿PUEDO USAR EL PRODUCTO EN MI CASA AUNQUE LUEGO LO QUIERA DEVOLVER?

Únicamente podrás utilizar el producto para determinar su naturaleza, características y funcionamiento, pero teniendo el cuidado necesario para que no se estropee. Ten en cuenta que 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 le abones la pérdida de valor que haya sufrido el producto.



05 GARANTÍAS

¿QUÉ HAGO SI EL PRODUCTO PRESENTA DESPERFECTOS O NO SE AJUSTA A LO QUE PEDÍ?

El vendedor tiene que hacerse cargo de cualquier falta de conformidad que presente el producto adquirido o el servicio prestado o suministrado. Para ello, una vez detectado, deberás contactar con la tienda online para que pueda gestionar correctamente y sin demora la incidencia, indicándote si pasa a recoger el paquete o si debes enviarlo tú.

También, si el defecto resulta de una incorrecta instalación, cuando ésta estaba incluida en la compra y ha sido realizada por el propio vendedor o bajo su responsabilidad o cuando las instrucciones de montaje eran deficientes, se equipara a un defecto en el producto y el vendedor debe responder en el mismo plazo y condiciones.

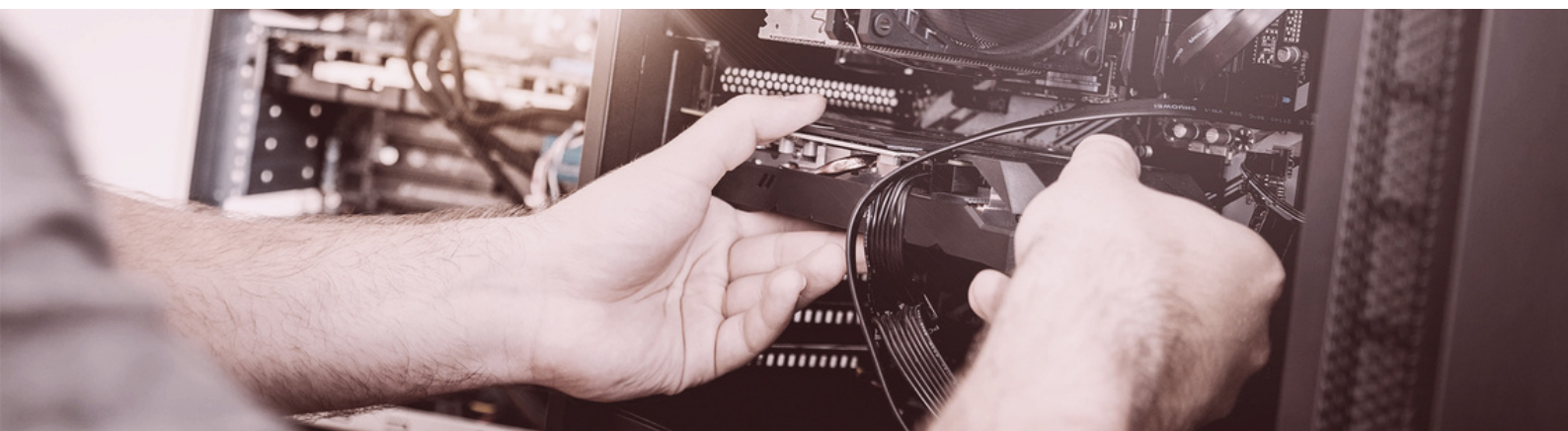
¿QUÉ PLAZO EXISTE PARA EJERCITAR LA GARANTÍA?

Por lo general, todos los productos cuentan con un plazo de garantía de 3 años, salvo los de segunda mano que tienen un plazo mínimo de un año. En cuanto al suministro de contenidos o servicios digitales, estos cuentan con una garantía de 2 años.

Dichos plazos comienzan a computarse desde el momento en que se produce la entrega o se facilita el suministro y, además, deberás tener en cuenta que el cómputo del plazo queda interrumpido desde el momento en que pones el bien o servicio digital a disposición de la tienda online hasta el momento en que el bien o servicio es nuevamente puesto a tu disposición ya subsanado.

¿QUIÉN PAGA LOS GASTOS DE ENVÍO SI EL PRODUCTO ES DEFECTUOSO?

Los gastos de envío del producto defectuoso, los de retorno a tu domicilio del producto nuevo o reparado y los de reparación corren a cargo de la empresa. Si hubieses abonado por adelantado alguno de estos gastos, la tienda debe reembolsártelos.



05 GARANTÍAS

¿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 de la compra, devolviendo el producto y recuperando el dinero que pagaste por él.

¿A QUIÉN DEBO DIRIGIRME PARA EJERCITAR LA GARANTÍA: A LA TIENDA ONLINE O AL FABRICANTE?

Podrás dirigirte a ambos. No obstante, si te diriges a la tienda online, ésta no podrá eximir su responsabilidad y, en cualquier caso, deberá atender la tramitación de tu derecho de garantía, con independencia de que el análisis del producto lo haga su propio equipo técnico o lo remita al servicio técnico del fabricante.

¿QUÉ ES LA GARANTÍA COMERCIAL Y EN QUÉ SE DIFERENCIA DE LA LEGAL?

La garantía comercial es todo acuerdo adicional a la garantía legal y será vinculante antes y después de la celebración del contrato. La garantía comercial se rige por sus propias condiciones o publicidad, pudiendo ser más favorables en cuanto a su durabilidad con respecto a la garantía legal.

¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO DEBE EL FABRICANTE GARANTIZAR LAS PIEZAS DE REPUESTO?

La existencia de piezas de repuesto estará garantizada durante un plazo de 10 años a partir de la fecha en que el bien deje de fabricarse. Además, no se permite incrementar los precios de los repuestos al aplicarlos en las reparaciones.



06 RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

¿DEBE LA TIENDA CONTAR CON UN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE? ¿EN QUÉ PLAZO DEBE OFRECERME UNA RESPUESTA?

Sí. Deberá poner a tu disposición los diferentes canales de atención al cliente de que disponga, entre los que se encuentran la dirección postal, número de teléfono o dirección de correo electrónico, para facilitarte la interposición de tus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados.

Además, la tienda online deberá dar respuesta a tu reclamación en el plazo más breve posible y, en todo caso, en un máximo de un mes desde que la presentaste.

¿EXISTEN OTRAS VÍAS EN LAS QUE PUEDO RECLAMAR?

Sí. Además del servicio de atención al cliente de la tienda online, podrás acudir:

- A la Oficina Municipal de Información al Consumidor más cercana a tu domicilio.
- A los organismos públicos de consumo competentes a nivel local o autonómico.
- A los organismos públicos competentes en determinadas materias como, por ejemplo, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, el Banco de España, la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, etc.
- A los organismos acreditados para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, como CONFIANZA ONLINE. Cuando la tienda online está adherida a nuestro Código de Conducta, nosotros podremos ayudarte a tramitar tu queja gracias al procedimiento rápido, gratuito para los consumidores e imparcial, llevado a cabo por un mediador externo designado por el Comité de Mediación de CONFIANZA ONLINE. Puedes acceder a más información pinchando aquí.
- Al arbitraje de consumo.



GUÍA DE DERECHOS PARA COMPRAS ONLINE

LA GUÍA DEFINITIVA PARA
CONSUMIDORES DEL ECOMMERCE



POR UN COMERCIO ELECTRÓNICO
TRANSPARENTE Y RESPONSABLE