



CONFIANZA ONLINE

GUÍA HOGAR Y DECORACIÓN

01 ¿Qué tengo que comprobar antes de comprar productos de hogar y decoración 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 suelen estar 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.

02 ¿Qué información tengo que tener en cuenta antes de comprar un producto de hogar y decoración?

Antes de comprar online, 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 sobre 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. Esta información aparece generalmente en la ficha del producto.

03 Si compro un producto con recogida en la tienda física, ¿qué tengo que tener en cuenta?

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



04 ¿Puedo exigir que me manden la factura en papel?

Sí, aunque hayas aceptado recibir la factura electrónica, puedes cambiar de opinión y pedírsela a la tienda online.

05 ¿Qué hago si no recibo el producto en el plazo de entrega? ¿Y si este plazo es el elemento principal de la compra (por ejemplo una compra para San Valentín, Reyes, etc.)?

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 y el reembolso de tu dinero.

No obstante, 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, siempre que hayas manifestado a la tienda online y antes de confirmar tu compra, que se trata de una condición esencial.

06 ¿Está obligada la tienda online a subir los muebles al domicilio o puede dejarlos a pie de calle?

No, no está obligada. La tienda online puede ofrecerte el servicio de subida a domicilio generalmente con un coste adicional que puede depender de las características de tu edificio (ancho de las escaleras, tamaño del ascensor, etc.) o del tipo de producto (por ejemplo, las mercancías voluminosas pueden requerir el uso de grúas, poleas, etc.).



La tienda online deberá informarte antes de que finalices la compra de las distintas modalidades de entrega, así como de los plazos e importes correspondientes.

07 ¿Cómo funcionan la instalación y el montaje?

Habitualmente, se trata de servicios extra que la tienda online podrá poner a tu disposición, a través de agencias de transportes especializadas o bien de profesionales del sector.

Si la tienda online dispone de dichos servicios, deberá informarte antes de que finalices la compra de las modalidades de contratación (durante o después del proceso de compra) así como del coste asociado y de los plazos. Esta información suele estar en las Condiciones Generales de Venta.

08 ¿Qué pasa con la retirada de los muebles antiguos?

Si la tienda online sube la mercancía al domicilio puede también ofrecerte la retirada de los muebles antiguos. La tienda online debe informarte de la existencia de estos servicios y del coste asociado, antes de que finalices la compra.

09 ¿Si pago gastos de instalación y/o montaje y devuelvo los muebles que he comprado, ¿se me reembolsan?

Dependerá del motivo por el que has devuelto el pedido. Si quieres devolver los muebles dentro del plazo legal de los primeros 14 días desde el momento de la entrega, solo procede la devolución del precio de los muebles y los gastos envío. No procede la devolución de los gastos de instalación y/o montaje.



Asimismo es posible, según lo que haya establecido la tienda en las condiciones de venta, que debas abonar los gastos de transporte de tu domicilio a los almacenes de la empresa. Además, para que pueda devolverse el producto, deberá estar desinstalado y embalado de nuevo para que la empresa de transporte pueda recogerlo.

10 ¿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 del 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.

11 ¿Puedo devolver siempre un producto para hogar o de decoración? ¿Qué pasa si he financiado la compra?

Siempre, salvo que compraras 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. Si no lo tienes claro, antes de comprar pregunta e infórmate.

Si has financiado la compra de tus muebles 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 tiempo la resolución del crédito sin que te puedan aplicar ninguna penalización



12 ¿Cuál es el plazo para la devolución? ¿Tiene algún coste?

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 (salvo que el producto sea defectuoso)..

13 ¿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.

14 ¿Qué importe me deben devolver y en qué plazo?

La empresa debe devolvarte 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 te deberá devolver el precio correspondiente a la forma de entrega más económica.

El plazo del reembolso depende de quién va a realizar la devolución:

-Si la tienda online se ofrece y se encarga de realizar la recogida, dispone de un plazo de 14 días desde que acusó recibo de tu petición de devolución;

-Si, por el contrario, te encargas tú de realizar la devolución, la tienda online cuenta con un plazo de 14 días desde el día en que recibe el producto o desde que recibe el justificante de cómo lo has enviado.



15 ¿Puedo probar el producto en mi casa aunque luego lo quiera devolver?

Por supuesto, puedes probar el producto 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.

16 ¿Qué hago si recibo el pedido y 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. 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.

17 ¿Qué plazo de garantía tienen los productos de hogar y decoración?

Los productos nuevos tienen una garantía legal de 3 años desde la entrega y en los de segunda mano podrán pactar un plazo menor que no podrá ser inferior a 1 año desde la entrega, en función del tipo y la naturaleza de los bienes 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.



18 ¿Cuándo es responsable el vendedor de las faltas de conformidad?

Cuando el defecto se presenta durante los 2 primeros años desde que te lo entregaron, se puede entender que este defecto ya existía cuando te lo entregaron o pusieron a tu disposición, es decir, que era de origen.

No obstante, para que se pueda aplicar la garantía tienes que tener en cuenta los cuidados que la tienda o el fabricante recomienda, utilizar el producto de manera correcta, no manipularlo de forma inadecuada o imprudente, ni someterlo a condiciones anormales o dañinas, de lo contrario puedes perder el derecho a solicitar la garantía.

19 ¿Qué pasa si el producto manifiesta un defecto durante los 6 primeros meses desde la entrega?

Tanto si el producto es nuevo como si es de segunda mano, si el defecto se presenta durante los 6 primeros meses desde que te lo entregaron, se puede entender que este defecto ya existía cuando te lo entregaron, es decir, que era de origen. No obstante, la tienda no está obligada a reparar o enviarte un nuevo producto si puede demostrar que el daño o defecto ha surgido posteriormente a la entrega, por ejemplo, causado por una rotura, una caída o un mal uso. Después de los 6 meses te correspondería a ti probar que el defecto no está causado por uno de esos motivos y que es un defecto de origen, para poder exigir a la tienda que aplique la garantía y te lo repare, sustituya o cambie según lo que corresponda.

Para que se pueda aplicar la garantía tienes que tener en cuenta los cuidados que la tienda o el fabricante recomiendan, utilizar el producto de manera correcta, no manipularlo de forma inadecuada o imprudente, ni someterlo a condiciones anormales o dañinas, de lo contrario puedes perder el derecho a solicitar la garantía.



20 ¿Qué puedo pedir cuando un producto no funciona correctamente o no cumple su finalidad, descripción, etc.?

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.

En cualquiera de los casos, las gestiones llevadas a cabo para poner el producto de conformidad con el contrato, serán gratuitas para ti. Y, además, ten en cuenta, que mientras el producto está siendo reparado o sustituido, el plazo de garantía queda suspendido hasta que te lo vuelvan a entregar.

21 ¿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, ya está ubicado dentro o fuera de la UE.



GUÍA HOGAR Y DECORACIÓN



POR UN COMERCIO ELECTRÓNICO
TRANSPARENTE Y RESPONSABLE