



CONFIANZA ONLINE

**GUÍA
ELECTRÓNICA DE
CONSUMO**

01 ¿Qué tengo que comprobar antes de comprar en una tienda de electrónica 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 electrónica?

Antes de comprar es importante que la tienda online te indique el precio completo del producto que compres (incluyendo el IVA), 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. Estas explicaciones las puedes encontrar generalmente en información accesible desde los enlaces de “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 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.

03 ¿Qué significa precio completo?

Antes de finalizar el pedido debes conocer el precio completo del producto, 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 el producto una vez 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 un producto con recogida en la tienda física, qué tengo que tener en cuenta?

En el momento de la recogida podrás comprobar su funcionamiento y 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.



07 ¿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.

08 ¿Y qué ocurre si la tienda online se queda sin existencias?

La tienda online debe informarte cuanto antes de la falta de existencias, permitirte cancelar el pedido y realizar la devolución del dinero. También la tienda puede ofrecerte otro bien en sustitución del que compraste 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 o pedir la devolución del dinero.

09 ¿Puedo devolver siempre un producto de electrónica?

Siempre, salvo que comparas por ejemplo, un producto personalizado con el grabado de tu nombre, productos que por razones de higiene o de su naturaleza no pueden ser desprecintados (como en el caso de auriculares o grabaciones sonoras, vídeos o programas informáticos). Si no lo tienes claro, antes de comprar pregunta e infórmate.

10 Si la entidad no está adherida ¿qué recomendaciones tienes que seguir?

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. No tienes que explicar los motivos aunque te los pidan.



11 ¿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, etc.).

12 ¿Tiene algún coste para el consumidor?

La tienda online no debe cobrarte nada por devolver el producto, 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, 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 qué plazo me deben devolver 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 y se encarga de realizar la recogida, el plazo comienza a computar desde que comunicaste que deseabas devolver el producto.
- En cambio, si eres tú quien te encargas de realizar la devolución, el plazo 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 (por ejemplo, el comprobante que te haya facilitado la empresa de logística).

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

Por supuesto, puedes probar el producto para comprobar sus funcionalidades 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 paquete 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 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.



Si la tienda online careciera de un producto idéntico, podrá ofrecerte otro 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.

17 ¿Me pueden enviar los manuales de instrucciones en idiomas distintos del castellano?

No, el producto debe acompañarse de las instrucciones al menos en castellano. Si no es así, contacta con la tienda online para que te lo hagan llegar.

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

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. Si hubieses abonado por adelantado alguno de estos gastos, la tienda debe reembolsártelos.

19 ¿La falta de entrega de accesorios invalida la compra?

Si el pedido que has realizado incluye accesorios, la tienda online debe entregarte la totalidad de lo que has comprado. Si no pudiera porque no dispone de stock, deberá indicarte el plazo que tardaría en reponer existencias u ofrecerte productos de iguales o superiores características.



20 ¿Qué plazo de garantía tienen los productos de electrónica?

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.

21 ¿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 o en el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital, 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.



22 ¿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.

23 ¿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 ELECTRÓNICA DE CONSUMO



POR UN COMERCIO ELECTRÓNICO
TRANSPARENTE Y RESPONSABLE