

COMERCIO ELECTRÓNICO: qué derechos tienes como PERSONA CONSUMIDORA

El comercio electrónico es habitual en la compra de productos, reserva de viajes, contratación de servicios o descarga de contenidos digitales a través de Internet.

Comprar online ofrece comodidad, acceso a más ofertas y posibilidad de comparar precios y características sin desplazamientos. Sin embargo, también implica conocer determinados derechos relacionados con la información previa, el pago, la entrega, la garantía, el desistimiento y las reclamaciones.

En las compras por Internet, las personas consumidoras **mantienen los derechos** reconocidos por la normativa de consumo y, además, cuentan con determinadas protecciones específicas propias de la contratación a distancia y electrónica.

Qué es el comercio electrónico

El comercio electrónico es la contratación de bienes o servicios realizada a través de medios electrónicos, principalmente mediante páginas web, aplicaciones móviles, plataformas digitales o correo electrónico.

Incluye, entre otras operaciones:

- la compra de productos físicos y la contratación de servicios
- la descarga de contenidos digitales y las suscripciones online
- las reservas realizadas por Internet
- la contratación de servicios financieros o de telecomunicaciones por vía electrónica

En este tipo de contratación, el proceso suele desarrollarse a través de varias fases:

- selección del producto o servicio
- aceptación de la oferta por la persona consumidora
- introducción de datos personales y de pago
- confirmación de la contratación
- envío de justificantes, factura o documentación contractual
- entrega del producto o prestación del servicio

La empresa debe facilitar **información clara y comprensible** antes de que la persona consumidora quede vinculada por el contrato.

Información que debe facilitar la empresa

Antes de contratar por Internet, la empresa debe proporcionar información suficiente para que la persona consumidora pueda tomar una decisión consciente.

Entre otros aspectos, debe informar claramente sobre:

- identidad de la empresa, su dirección física y datos de contacto
- características esenciales del producto o servicio
- precio final completo
- gastos adicionales, incluidos los gastos de envío
- formas de pago aceptadas
- plazo de entrega
- duración del contrato, cuando proceda
- existencia del derecho de desistimiento y forma de ejercerlo
- garantías legales y comerciales
- sistemas de reclamación y resolución de conflictos
- adhesión, en su caso, al Sistema Arbitral de Consumo o a sistemas de resolución extrajudicial.

La información debe facilitarse de manera clara, accesible y comprensible.

Las ofertas comerciales realizadas por vía electrónica son **vinculantes** durante el tiempo que permanezcan accesibles, salvo que se indique expresamente otro plazo.

Además, la empresa debe informar de cualquier pago adicional antes de finalizar la contratación.

No pueden utilizarse casillas premarcadas para obtener el consentimiento de la persona consumidora respecto a servicios adicionales.

Cómo identificar una tienda online fiable

Antes de comprar por Internet, conviene comprobar determinados aspectos relacionados con la seguridad y la identificación de la empresa.

Es recomendable verificar:

- que la web identifica claramente a la empresa, existe dirección física y medios de contacto reales
- que las condiciones de contratación son accesibles
- que la política de devolución está disponible
- que el pago se realiza mediante sistemas fiable
- que la página utiliza conexión segura

Una página segura suele mostrar:

- una dirección web que comienza por https://
- un icono de candado en el navegador
- sistemas de pago reconocidos y seguros

También conviene revisar opiniones de otras personas usuarias y desconfiar de:

- precios anormalmente bajos y gastos ocultos
- páginas con errores constantes de redacción
- ausencia de datos de identificación de la empresa
- métodos de pago poco seguros
- solicitudes de datos excesivos

Contratación electrónica

Antes de finalizar la compra, la empresa debe permitir que la persona consumidora pueda **revisar el pedido** y corregir posibles errores.

Además, las condiciones generales de contratación deben poder almacenarse y reproducirse.

Una vez aceptada la oferta, la empresa debe confirmar la recepción de la contratación por vía electrónica y facilitar justificante de la operación.

La confirmación puede realizarse:

- mediante correo electrónico;
- mediante mensaje de confirmación;
- a través de un documento descargable;
- mediante cualquier sistema que permita conservar la información.

Es recomendable guardar:

- correos electrónicos
- capturas de pantalla
- facturas
- justificantes de pago
- condiciones de contratación
- comunicaciones con la empresa

Entrega del producto y prestación del servicio

La entrega puede realizarse:

- mediante envío físico del producto
- mediante descarga digital
- mediante acceso online a contenidos o servicios.

Salvo que se haya pactado otro plazo, la empresa debe entregar el producto en un máximo de **30 días** desde la contratación.

Si no puede cumplir con la entrega, debe comunicarlo a la persona consumidora y reembolsar las cantidades abonadas en el plazo de 14 días naturales.

Cuando la empresa no efectúe el reembolso en plazo, la persona consumidora puede **reclamar el doble** las cantidades correspondientes y, en determinados supuestos, solicitar indemnización por daños y perjuicios.

Si la empresa envía un producto no solicitado, la persona consumidora no está obligada a pagarlo. Tampoco tiene obligación de devolverlo cuando el envío no solicitado no se deba a un error acreditado.

Pago y seguridad en las transacciones

El pago debe realizarse conforme al sistema elegido por las partes.

Entre los medios de pago más habituales se encuentran:

- tarjeta bancaria
- transferencia
- plataformas de pago electrónico
- contrarrembolso
- aplicaciones móviles de pago

La empresa solo debe solicitar los datos estrictamente necesarios para realizar la operación.

Nunca debe facilitarse:

- el PIN completo de la tarjeta
- claves bancarias innecesarias
- datos personales no relacionados con la contratación.

Si se detecta un uso fraudulento de la tarjeta bancaria, conviene contactar inmediatamente con la entidad financiera y solicitar la anulación del cargo.

Compras online y derecho de desistimiento

En las compras online, la persona consumidora dispone, con carácter general, de un plazo de **14 días naturales** para desistir del contrato sin indicar el motivo.

Existen excepciones legales al derecho de desistimiento, por lo que conviene revisar la información facilitada antes de comprar.

El empresario deberá reembolsar el importe antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistir.

Casos en los que no existe derecho de desistimiento

Existen **excepciones legales** al derecho de desistimiento, no siendo de aplicación, con carácter general en:

- productos personalizados

- bienes que puedan deteriorarse rápidamente
- productos desprecintados, tras la entrega, por razones de higiene o salud
- grabaciones o programas informáticos desprecintados tras la entrega
- contenidos digitales descargados cuando haya comenzado la ejecución con consentimiento previo
- determinados servicios de alojamiento, ocio o transporte con fecha concreta
- prensa diaria y revistas
- servicios completamente ejecutados con consentimiento expreso.

Por ello, conviene revisar siempre las condiciones antes de contratar.

Garantía y productos defectuosos

Los productos comprados por Internet cuentan con la misma garantía legal que los adquiridos en establecimientos físicos.

Con carácter general:

- los bienes cuentan con una garantía legal de **tres años**. Si el fallo se manifiesta en los **primeros dos años**, se presume por ley que el defecto ya existía cuando el bien se entregó.
- determinados contenidos o servicios digitales cuentan con garantía de **dos años** cuando se suministran en un acto único. Si la falta de conformidad aparece en el **primer año**, se presume que ya existía en el momento del suministro.

La persona consumidora tiene derecho a recibir productos conformes con el contrato.

Los productos deben:

- ajustarse a la descripción realizada
- servir para el uso habitual
- presentar la calidad y prestaciones esperables.

En el caso de adquirir un producto defectuoso o que no responde a las características anunciadas u ofertadas, la persona consumidora puede solicitar:

- la reparación
- la sustitución
- una reducción proporcional del precio, o
- la resolución del contrato, según proceda.

La reparación y sustitución deben ser gratuitas y realizarse en un plazo razonable.

Cómo reclamar si hay un problema

Ante una incidencia, conviene reclamar primeramente a la empresa, presentando siempre el ticket, factura o justificante de compra.

También es recomendable guardar la publicidad, capturas de pantalla o cualquier comunicación con el establecimiento.

Si no se resuelve el problema, puede solicitarse la hoja de reclamaciones.

Las empresas de comercio electrónico que carezcan de establecimiento abierto al público, pero tengan su domicilio social o fiscal en la Comunidad de Madrid deberán indicar, en la dirección electrónica a través de la que realicen su oferta comercial, que disponen de hojas de reclamaciones en dicho domicilio.

En la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Madrid te informamos, te orientamos y, si surge un conflicto de consumo, podemos mediar con la empresa para intentar resolverlo.

Es posible que, si la empresa está establecida en España, muestre el sello de adhesión a **"Confianza Online"** como entidad oficial para la resolución extrajudicial de las incidencias relacionadas con sus compras online o prestación de servicios. En este caso la persona consumidora podrá reclamar de manera gratuita cumplimentando el formulario online disponible en su página web.

Además, también puedes presentar una **solicitud de arbitraje de consumo**. El arbitraje es un sistema gratuito, voluntario y extrajudicial para resolver conflictos entre personas consumidoras y empresas. Si la empresa está adherida, deberá someterse al procedimiento arbitral en los términos de su adhesión. Si no está adherida, se le invitará a aceptar el arbitraje para ese caso concreto. Si acepta, se iniciará el procedimiento. Si no acepta, la solicitud será archivada.

Ejemplo práctico

Una persona compra un teléfono móvil a través de una tienda online.

Tras recibirlo, comprueba que el modelo entregado no coincide con el anunciado en la página web.

En este caso, puede reclamar ante la empresa y solicitar la sustitución del producto, la devolución del importe o la resolución del contrato, según proceda.

Además, si todavía se encuentra dentro del plazo legal, también puede ejercer el derecho de desistimiento.

Conviene conservar las capturas de pantalla de la oferta, el justificante de compra y las comunicaciones mantenidas con la empresa.

Pistas para detectar páginas fraudulentas

Algunas señales pueden indicar que una página web no es fiable.

Conviene extremar la precaución cuando:

- los precios son excesivamente bajos
- todos los productos tienen importes similares
- la web carece de identificación empresarial
- existen errores constantes de traducción o redacción
- se obliga a utilizar medios de pago inseguros
- la web no utiliza conexión segura
- no existe información clara sobre devoluciones o reclamaciones

También es recomendable comprobar:

- opiniones de otras personas usuarias
- reputación de la empresa
- antigüedad de la página
- existencia de sellos o distintivos de confianza.

Conviene tener en cuenta

- Las compras online ofrecen los mismos derechos que las compras presenciales.
 - Verifica que la web es segura y que la empresa se identifica claramente.
 - Debe informarse del precio final completo antes de contratar.
 - Existe, con carácter general, un derecho de desistimiento de 14 días naturales.
 - La garantía legal también se aplica en el comercio electrónico.
 - Conviene conservar toda la documentación relacionada con la compra.
 - Ante una incidencia, puede reclamarse ante la empresa y ante los organismos de consumo.
-

Preguntas frecuentes

¿Comprar por Internet tiene menos garantías?

No. Las personas consumidoras mantienen los mismos derechos que en cualquier otra compra y, además, cuentan con protecciones específicas de la contratación a distancia.

¿Cuánto tiempo tengo para devolver una compra online?

Con carácter general, dispones de 14 días naturales para desistir del contrato, salvo excepciones previstas legalmente.

¿Puede una empresa cobrar gastos ocultos?

No. El precio final y todos los gastos adicionales deben informarse antes de contratar y realizar el pago.

¿Qué ocurre si recibo un producto distinto al comprado?

Puedes reclamar la entrega correcta del producto, la sustitución, la devolución del dinero o ejercer otros derechos previstos legalmente.

¿Qué debo comprobar antes de comprar online?

Conviene revisar la identificación de la empresa, las condiciones de contratación, los métodos de pago y que la tienda online es fiable.

¿Qué hago si creo que una tienda online es fraudulenta?

No facilites datos personales ni bancarios, guarda pruebas y presenta reclamación o denuncia ante los organismos competentes.

Normativa de aplicación

- **Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022 relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales)**. Regula las obligaciones de los prestadores de servicios digitales
 - **Directiva 2000/31/CE, de 8 de junio**. Regula determinados aspectos de los servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico en el mercado interior.
 - **Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico**. Regula la contratación electrónica, la información obligatoria y las comunicaciones comerciales realizadas por vía electrónica.
 - **Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores**. Regula la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a las personas consumidoras.
 - **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias**. Regula los derechos de las personas consumidoras y usuarias, incluyendo contratación a distancia, desistimiento, garantías y cláusulas abusivas.
 - **Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad**. Regula la actividad publicitaria y la protección frente a publicidad ilícita.
 - **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales**. Desarrolla en España la normativa europea de protección de datos.
 - **Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid**. Establece el marco autonómico de protección de las personas consumidoras en la Comunidad de Madrid.
-

Temas relacionados

- Garantía legal de los productos de consumo
- Contenidos y servicios digitales: conozca sus derechos
- OMIC: ¿Cómo y dónde formular su consulta o reclamación?
- Arbitraje de consumo: cómo funciona y cuándo usarlo

Cierre

El comercio electrónico ofrece comodidad y acceso a una amplia variedad de productos y servicios.

Para comprar con seguridad, es importante comprobar la fiabilidad de la empresa, revisar las condiciones de contratación, conservar la documentación y conocer los derechos relacionados con el desistimiento, la garantía y las reclamaciones.

Ante cualquier incidencia, la persona consumidora tiene derecho a reclamar y a recibir información clara sobre la contratación realizada.

Fecha de publicación: mayo de 2026.

