

## DERECHO DE DESISTIMIENTO

Antes de iniciar la compra tienen que informarle de la existencia del derecho de desistimiento que le asiste.

Con la entrega del producto es obligatorio que le faciliten el documento de desistimiento, en el que constará el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse.

Derecho de desistimiento es la posibilidad de rescindir el contrato sin tener que alegar causa alguna, si bien podrán exigirle en el caso de que no exista justificación, que se haga cargo del coste de devolución del producto. Para desistir dispondrá como mínimo de 7 días hábiles a contar desde la fecha en que recibió el producto o firmó el contrato de prestación de servicio.

La Directiva 2011/83/UE, de 25 de octubre, amplía el plazo legal para que el consumidor pueda desistir del contrato a un mínimo de catorce días naturales. En caso de no haber recibido la información precisa, se amplía hasta doce meses. Esta Directiva debe transponerse a la legislación española antes del 13 de diciembre de 2013.

## SEGURIDAD EN LAS COMPRAS

Tenga mucha precaución al utilizar sus datos en espacios que estén abiertos al público, donde otras personas pueden acceder al mismo ordenador que usted, procure que no sean visibles a terceros y acuérdese de no dejar almacenados datos en el ordenador.

Busque indicadores que le demuestren la seguridad del sitio Web.

- ✓ Si suministra su información financiera a través del sitio Web de una organización, elija aquellos en los que aparezca un icono del candado en la barra de estado del navegador . Ello significa que nos situamos en un sitio de confianza. Haga clic dos veces sobre el candado y aparecerá el certificado de seguridad. Este certificado es como un sello digital que solo el auténtico propietario del sitio puede tener.
- ✓ O elija un sitio Web o URL que comience con "https:" (la letra "s" corresponde a "seguro", indica un grado superior de seguridad, ya que los datos viajan cifrados).
- ✓ Intenta evitar entrar en sitios de compras mediante un enlace que te lleve a través del correo electrónico, aunque este sea de un remitente conocido. Lo mejor es llegar al sitio web a través de algún buscador o directamente introduciendo la dirección de la empresa en la barra de herramientas.



## DÓNDE RECLAMAR

En las ventas por Internet el responsable de la venta está obligado a informar al comprador de la dirección del establecimiento donde puede presentar sus reclamaciones.

El consumidor también puede dirigir sus reclamaciones a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

[www.madrid.es](http://www.madrid.es)

[www.madrid.es/consumo](http://www.madrid.es/consumo)  
"Publicaciones">>"Folletos de consumo"

010 Líneamadrid

91 529 82 10 si llama desde fuera de la ciudad de Madrid

# EL COMERCIO ELECTRÓNICO

## CONSEJOS ÚTILES PARA COMPR@R POR INTERNET





## CONSEJOS ÚTILES PARA COMPRAR POR INTERNET

El comercio electrónico supone el desarrollo de una nueva forma de actividad comercial vinculada a una tecnología, la red Internet, que trae consigo grandes ventajas con respecto al comercio tradicional.

Para los empresarios, el comercio electrónico implica poder intensificar su poder de venta y el acceso a más clientes mediante un nuevo canal de distribución, así como la reducción de costes en infraestructura y personal, con lo que pueden ofrecer mejores precios; para los usuarios, el comercio a través de la Red aumenta sus opciones y comodidad en la elección y compra de bienes y servicios, disfrutando a la vez de precios más bajos.

Desde el punto de vista de los consumidores y usuarios, disfrutar satisfactoriamente de estos beneficios requiere que en todas las fases de contratación, compra y atención postventa de un producto o servicio a través del comercio electrónico, se cumplan una serie de requisitos legales que garantizan la protección de sus derechos, y que se detallan a continuación.

## ANTES DE COMPRAR POR INTERNET

**Sepa con quién está tratando.**

- ✓ Compruebe el nombre del vendedor o prestador del servicio, su dirección física y electrónica, el número de teléfono y el número de identificación fiscal (NIF o CIF), para utilizarlos en la eventualidad de que surgieran preguntas o problemas.
- ✓ Recuerde que, si la empresa está radicada en otro país de la Unión Europea, sus derechos como consumidor se encuentran igualmente protegidos por la normativa europea y que puede canalizar su reclamación a través del Centro Europeo del Consumidor en España (c/ Príncipe de Vergara 54, 28006 Madrid; <http://cec.consumo-inc.es>).
- ✓ Cualquiera puede establecer una tienda virtual y, en algunos sitios (subastas, segunda mano...), el que vende es un particular.

**Sepa exactamente qué es lo que está comprando.**

- ✓ Lea atentamente la descripción de los productos ofrecidos, especialmente la letra pequeña.
- ✓ Palabras como "reparado", de "época" o "liquidación" (en inglés refurbished, vintage, closed-out, respectivamente) pueden estar indicando que el producto no está en excelentes condiciones.
- ✓ Desconfíe de los artículos de marcas renombradas que son ofrecidos a "precios demasiado buenos para ser reales", podrían ser falsificados.
- ✓ La publicidad vincula al vendedor, ha de ser veraz, no inducir a error y corresponderse lo que se oferta con lo que se compra.

**Sepa cuánto le va a costar y el plazo de validez de la oferta.**  
Calcule y sume todos los gastos: impuestos, gastos de envío, etc.

**Tenga claro los pasos a seguir:** desde cómo efectuar la contratación electrónica, a las condiciones generales a las que debe sujetarse el contrato y el medio por el que le harán llegar lo comprado.

**Verifique los términos del contrato o las condiciones de venta,** tales como la forma de ejercer el derecho de desestimiento, cómo reclamar en caso de insatisfacción en la compra, plazos de entrega o quién pagará los gastos de envío si devuelve el producto adquirido.

**Verifique la política de privacidad (protección de datos de carácter personal).** En el texto de política de privacidad se le deberá informar sobre el tipo de información personal que recolectan los operadores del sitio Web, el motivo que tienen para solicitarla y de qué manera utilizarán la información. Si no puede encontrar la política de privacidad o si no la entiende, considere hacer su compra en otro sitio Web.



## EN EL MOMENTO DE LA COMPRA

Antes de confirmar la compra, deben darle la posibilidad de modificarla pudiendo corregir errores y añadir o quitar productos que puedan formar parte de una cesta.

Compruebe que figura el precio total de la cesta y elija la modalidad de pago que prefiera.

*Si se lo permiten, pague a la entrega del pedido o, en su defecto, con tarjeta de crédito, o bien utilice pasarelas seguras de pago*, de esta manera podrá obtener mayor nivel de protección.

- ✓ Bajo ninguna circunstancia envíe dinero en efectivo.
- ✓ Algunas compañías ofrecen una garantía de compras en línea que le asegura que no será responsable de pagar ningún cargo no autorizado efectuado en línea; así mismo algunas tarjetas pueden ofrecer una garantía adicional y beneficios de protección de devolución y/o compras.

*Si recibe un mensaje de correo electrónico o de aparición automática* (pop up message ad), mientras que está navegando en Internet, mediante el cual le solicitan información financiera, no responda al mensaje ni haga clic sobre el enlace incluido en éste.

- ✓ Las compañías que operan legítimamente no solicitan este tipo de información por correo electrónico.
- ✓ Nunca facilite datos confidenciales (datos de su tarjeta de crédito, cuenta corriente bancaria o número de la Seguridad Social).

**Imprima y guarde los registros y justificantes de sus compras en línea** incluyendo la descripción y precio del producto, el recibo de compra en línea y las copias de todos los e-mail que le envíe al vendedor o que reciba de este.

## UNA VEZ RECIBIDO EL PRODUCTO

**Verifique el justificante de pago.** En este documento debe constar la identidad del vendedor, el concepto de la compra, el precio y la fecha. Conserve este justificante, será imprescindible su presentación si necesita hacer efectiva la garantía o interponer una reclamación.