

CLAVES SOBRE
COMPRAS ONLINE



LEGÁLITAS



LEGÁLITAS

LEGÁLITAS es la compañía líder en SEGUROS y SERVICIOS jurídicos para particulares, autónomos y pymes, trabajando para reconocidas compañías, muchas cotizadas en Bolsa y con presencia internacional (sector Banca, Seguros, Telecomunicaciones, Automoción...), y para diferentes Administraciones Públicas.

Desde siempre nos hemos esforzado en acercar la figura del abogado al ciudadano, prestando un servicio de calidad a un precio razonable.

En este sentido, ponemos a su disposición una colección de MANUALES DE SUPERVIVENCIA JURÍDICA, para que cualquier persona ajena al mundo de la abogacía, tenga la oportunidad de saber cuáles son sus derechos y deberes en diferentes aspectos de la vida: comunidad de vecinos, vehículo, familia, uso de internet, etcétera. La lectura de este manual le ayudará a sobrevivir jurídicamente en un entorno en el que cada vez es más necesaria la presencia de un abogado, las 24 horas al día, 365 días al año. Si después de haberlo hecho, todavía le quedan preguntas sin responder, le invitamos a llamar a Legálitas para que puedan ser resueltas. Contamos con más de 800 abogados expertos dispuestos a ayudarle.

Gracias a este manual de supervivencia, esperamos que consiga entender el porqué de lo que pasa.

Copia revisada en enero de 2019.

LEGÁLITAS

Avda. Leopoldo Calvo Sotelo-Bustelo 6
28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid)
911 513 715
info@legalitas.es

© Copyright Departamento Comunicación Legálitas

MANUAL DE SUPERVIVENCIA JURÍDICA

CLAVES SOBRE COMPRAS ONLINE

- **Compras online**
- **¿Qué sucede con las garantías de una compra online?**
- **¿Qué tengo que saber para efectuar mi reclamación?**



¿Sabrías qué hacer si recibes una compra online que no habías pedido, que llega deteriorada, o que no es lo que esperabas? Todos en alguna ocasión hemos sufrido la decepción de recibir una compra online y que no fuera lo que estábamos esperando, y **con la que no sabemos que hacer**, ni cómo reclamar.

Comprar por internet se ha vuelto una práctica muy habitual durante los últimos años, y es que las facilidades y la comodidad que nos ofrece la adquisición de productos y servicios a través de la red han hecho que cada vez más empresas ofrezcan así sus servicios. Sin embargo, **no siempre se trata de una buena experiencia**, más cuando nos encontramos por ejemplo con situaciones en las que recibimos un **artículo deteriorado, o bien que no corresponde con lo que se había comprado**.

Por todo ello, y en base a las consultas recibidas por nuestros clientes desde Legálitas recordamos que **hay que ser cautos y seguir una serie de precauciones** en las páginas que compramos, además de por supuesto **comprar siempre en páginas seguras con buena reputación**.

Es importante que tengas claros **cuáles son tus derechos como consumidor**, que están recogidos en la ley de consumidores, estos son algunos de ellos:

- La ley establece el cobro de cargos por usar un método de pago específico, pero las empresas deben ofrecer pagar como prefiera el cliente sin cobrar un recargo por ello.
- Siempre se debe mandar con el producto un acuse de recibo o una confirmación, que servirá a la hora de la reclamación.
- El consumidor tiene 14 días naturales para devolver el producto sin coste, desde el momento en el que el artículo llega a la casa.
- El reembolso debe ser ingresado en 14 días tras la devolución del producto.
- Si la empresa no informara de forma correcta del plazo de devolución (14 días), la ley puede castigarles con una ampliación del plazo llegando a los 12 meses.

Debes tener presente que, por excepción, **hay una serie de artículos comprados por internet que no se acogen a estos derechos** como productos personalizados o a medida, alimentos, productos precintados por salud e higiene, CDs, videojuegos, videos o software siempre que hayan sido desprecintados.

¿QUÉ SUCEDE CON LAS GARANTÍAS DE UNA COMPRA ONLINE?

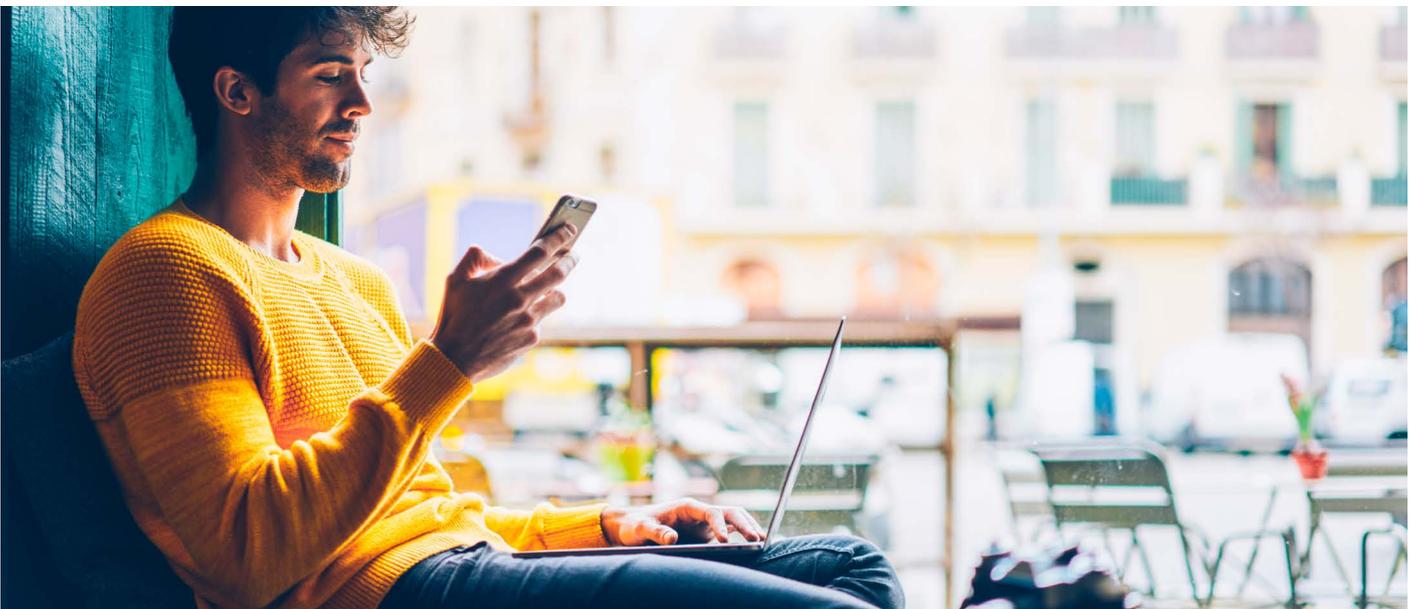
Por lo demás, la normativa sobre garantías es idéntica independientemente de que haya sido una compra a través de internet o en un establecimiento físico. Recuerda que dispones de una **garantía legal de dos años contados desde la entrega**, que le permite exigir la reparación o la sustitución o, no siendo posible, la rebaja en el precio o la resolución del contrato, conforme a lo dispuesto en la normativa. Además, desde Legálitas queremos recordarte que **durante los seis primeros meses la garantía es más fuerte, pues se supone que el defecto es de origen a menos que el vendedor demuestre lo contrario**. La reclamación debe dirigirse contra el vendedor y solo en caso de que fuera imposible (p.ej. si el establecimiento ha cerrado) cabe dirigirnos contra el fabricante. Ten en cuenta que **siempre podrás reclamar por los daños y perjuicios que pueda acreditar en caso de adquirir un producto defectuoso**. Es importante también que sepas que, si la compra es de un **producto de segunda mano, la garantía es de dos años a menos que el establecimiento la limite a un año**.

Además, hay otra serie de cuestiones de cara a las compras online que es importante que tengas en cuenta:

- **Envíos no solicitados:** Ten en cuenta que toda compra requiere el consentimiento expreso de la persona.
- **El producto recibido no se corresponde con lo solicitado:** motivo por el cual cabe devolución del mismo.
- **Sorpresas con el precio final:** Por falta de información previa relativa a impuestos, gastos de envío y otro tipo de gastos que pudieran surgir. En particular, en las compras en el extranjero pueden devengarse gastos arancelarios adicionales a la compra.
- **Daños en el producto o retrasos en la entrega imputables a transportista:** Debes dirigir tu reclamación al vendedor como responsable de la entrega.
- **No devolución del precio abonado o entrega de vales:** Puedes reclamar, ya que la devolución tiene que ser de la misma manera en la que tú has efectuado la compra.
- **Difícil o imposible acceso a la empresa vendedora para hacer valer nuestros derechos:** Tenlo siempre en cuenta cuando realizas una compra, ya que sucede especialmente cuando la empresa no está ubicada en España.

Cuando realices tus compras online recuerda que al tratarse de una transacción a través de internet **es fundamental por seguridad que conserves toda la documentación justificativa de la compra** (los datos identificativos de la empresa vendedora, los términos legales de su compra y las condiciones generales de contratación, el pantallazo con el resumen de la operación, el mail de confirmación recibido en su correo personal, justificante de pago, albarán, facturas, etcétera). Además, no olvides que **es conveniente guardar esa documentación hasta que transcurra el plazo de garantía**.

Ten en cuenta que existen **webs dedicadas a las transacciones comerciales**, y que sirven de soporte a las mismas y en las que, en cada caso, habrá que estar **atentos al condicionado general que regula la relación de compraventa**, y en las que tendríamos que evaluar el carácter abusivo o no de determinadas cláusulas de exoneración de responsabilidad.



¿QUÉ TENGO QUE SABER PARA EFECTUAR MI RECLAMACIÓN?

En general debes saber que las compras realizadas a través de internet se consideran celebradas en el lugar donde usted como consumidor tiene su domicilio, y no en el lugar donde está ubicada la empresa. Sin embargo, esto quiebra en el caso de empresas con domicilio en el extranjero que no tengan en España establecimiento, pues en tales casos la reclamación se hace muy difícil o incluso materialmente imposible.

Dicho lo cual, **ante cualquier incidencia en su compra que no pueda resolverse amistosamente, conviene lo antes posible dejar constancia escrita de su reclamación** que debes dirigir a la empresa que figura en la web, bien mediante correo físico fehaciente dirigido al domicilio social de la empresa o bien a través de la propia web a los puntos de contactos indicados (departamento de atención al cliente u otros mails habilitados de contacto; es posible también que tengan un formulario de reclamaciones). En aquellos casos en que no hubiera respuesta o ésta fuera desfavorable, puedes proceder del siguiente modo:

1. Si se trata de una **empresa con domicilio o con establecimiento permanente en España**, puedes dirigir tu reclamación:
 - Bien a los organismos de consumo (Oficina Municipal de Información al Consumidor, Juntas Arbitrales de Consumo, Dirección General de Consumo de la Comunidad Autónoma...) correspondientes al domicilio de usted.
 - Bien, cuando procediera, a los juzgados correspondientes a su domicilio.
2. Si se trata de una **empresa extranjera ubicada en la Unión Europea**:
 - Podrías cursar tu queja a través del Centro Europeo de Información al Consumidor.
3. Por último si se trata de una **empresa extranjera de un país no perteneciente a la Unión Europea y que no tenga establecimiento permanente ni en España ni en la Unión Europea**:
 - La reclamación se hace prácticamente imposible, pues habría que dirigirse a los organismos administrativos o a los tribunales del país donde esté ubicado ese negocio.





LEGÁLITAS

LEGÁLITAS ASISTENCIA LEGAL Avda. Leopoldo Calvo Sotelo-Bustelo 6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) 911 513 715
info@legalitas.es Autor: Departamento de comunicación de Legálitas. Prohibida la reproducción total o parcial de este
documento sin citar la fuente.