



Diputació Barcelona | Área de Cohesión Social, Ciudadanía y Bienestar

Servicio de Apoyo a las Políticas de Consumo
Recinto Mundet
Edificio Serradell Trabal, 2ª planta
Paseo de la Vall d'Hebron, 171
08035 Barcelona
Tel.: 934 022 143 · Fax: 934 029 193
s.suportpolc@diba.cat
www.diba.cat/consum



CONSEJOS PARA UNA COMPRA SEGURA POR INTERNET



LOS DIEZ DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO



EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

El desistimiento es la facultad legal que permite a los consumidores renunciar a la compra sin alegar ningún tipo de causa o motivo en un plazo determinado después de la transacción, sin que eso comporte una penalización. Este es el principal derecho que tiene un consumidor que ha comprado o contratado una cosa que no ha podido ver o probar directamente para retroceder si el producto o servicio no responde a sus expectativas. Se aplica en el caso de las ventas a distancia.

El empresario debe informar al consumidor por escrito, de manera clara y comprensible, del derecho a desistir del contrato. También debe entregar al consumidor un documento de desistimiento, identificado claramente como tal, que contenga el nombre y la dirección de la persona a quien se debe enviar y los datos de identificación del contrato. El consumidor dispone de un plazo de **catorce días naturales** para ejercerlo. Este plazo se cuenta desde el día siguiente a la recepción del bien o la suscripción del contrato.

El ejercicio del derecho de desistimiento no puede implicar ninguna penalización para el consumidor a excepción de los gastos de devolución, si el empresario ha informado previamente de que los cobrará. El empresario está obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor sin ninguna retención, cuanto antes mejor y, en cualquier caso, en el plazo máximo de treinta días desde el desistimiento. Si la compra está vinculada a un crédito al consumo facilitado por el empresario, el ejercicio del derecho de desistimiento implicará al mismo tiempo la resolución del crédito.

ALGUNAS EXCEPCIONES AL DERECHO DE DESISTIMIENTO

- Compra de productos o servicios personalizados.
- Compra de bienes que pueden deteriorarse o caducar con rapidez.
- Compra de bienes o servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no puede controlar.
- Compra de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con excepción de los contratos de suscripción.
- Contratación de un servicio que ha sido completamente ejecutado o cuya ejecución ya ha empezado, siempre que el consumidor haya dado previamente su consentimiento.
- Contratación de servicios de reparación o mantenimiento urgentes solicitados por el consumidor.
- Contratación de servicios de alojamiento turístico, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de ocio, si los contratos prevén una fecha o un periodo específico de ejecución.
- Contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando la ejecución haya empezado con el consentimiento previo del consumidor.

CONSEJOS DE SEGURIDAD

LOS DISPOSITIVOS Y LAS CONEXIONES

- ✓ Cuando realices una transacción a través de internet, utiliza una conexión que sea de confianza. **Evita utilizar redes wifi públicas.**
- ✓ Es conveniente **mantener totalmente actualizados los sistemas operativos de los dispositivos**, así como los programas y las aplicaciones de seguridad.
- ✗ **No utilices ordenadores, tabletas o móviles de uso compartido para realizar tus compras**; podrían contener programas malignos o almacenar tus datos y contraseñas.

LA ELECCIÓN DE LA PLATAFORMA DE COMERCIO ELECTRÓNICO

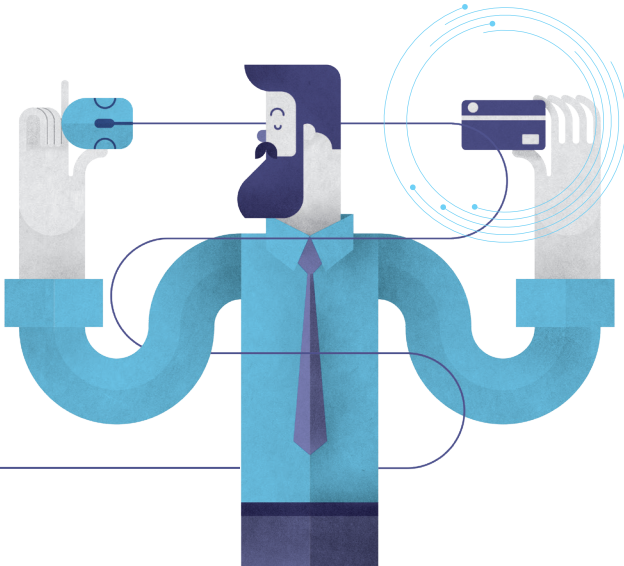
- ✓ Cuando compres por internet, escoge tiendas de confianza. Descarta páginas en las que no aparezcan los datos de contacto de la empresa o que contengan errores o textos mal traducidos. Si la empresa está ubicada fuera de la Unión Europea y tienes cualquier problema, siempre será más difícil de resolver.
- ✓ Las tiendas que operan a través de internet deben contar con un certificado de seguridad. El navegador mostrará un icono con la forma de un candado y la dirección electrónica empezará por «**https**» en lugar de por «**http**». El certificado digital de la empresa se obtiene haciendo clic sobre el candado.
- ✓ Es una buena señal que la página web tenga alguna distinción en forma de sellos de confianza. Siempre que sea posible, escoge una empresa que esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo.
- ✓ Utiliza métodos de pago seguros. No envíes nunca dinero en efectivo. Las opciones de pago contra reembolso, con tarjeta de crédito con pasarela de pago de la entidad financiera o la utilización de intermediarios de confianza (como PayPal) son buenas alternativas. Una opción aconsejable es utilizar una tarjeta de uso exclusivo para estas transacciones.
- ✓ Antes de finalizar la compra es importante repasar el resumen de la transacción, el precio total y vigilar que los datos personales aportados sean los estrictamente necesarios para realizar la operación.
- ✓ Al finalizar la compra, guarda una copia de las gestiones realizadas.

EVITAR LOS FRAUDES

- ✗ Desconfía de los mensajes recibidos a través de redes sociales o por correo electrónico de personas desconocidas y no hagas clic en los enlaces que puedan contener.
- ✗ No respondas nunca a correos electrónicos que soliciten datos personales o bancarios.
- ✗ Desconfía de páginas que ofrecen, a precios anormalmente reducidos, productos de lujo o de alta gama porque podría tratarse de productos falsificados o robados.
- ✗ Ten especial cuidado con webs que te ofrezcan disfrutar, en descarga o en *streaming*, de películas, música o libros de manera gratuita y con un simple formulario de registro.
- ✗ Si descargas una aplicación para comprar por internet, haz la descarga desde la página oficial. Investiga la entidad desarrolladora de la aplicación, lee los comentarios y la puntuación otorgada por otras personas usuarias y consulta los términos legales y la política de privacidad.

LOS PORTALES Y APLICACIONES DE COMPRAVENTA DE ARTÍCULOS DE SEGUNDA MANO

- ✓ Infórmate bien sobre la persona compradora o vendedora, consulta valoraciones o comentarios de otras personas usuarias.
- ✓ Si la persona que vende dice que está en el extranjero y lo presenta como excusa para llevar a cabo la gestión de una manera determinada, descarta la operación.
- ✓ Si tienes la más mínima duda sobre el origen lícito del producto, no sigas con la transacción.
- ✓ Recuerda que en la compraventa entre particulares no se aplican las garantías legales previstas en la normativa de protección de consumidores.



LOS SELLOS DE CALIDAD

Los sellos de calidad son distintivos que se proporcionan a los comercios electrónicos para demostrar su calidad y seguridad en la venta en línea. Para conseguirlos, la empresa interesada debe pasar una auditoría que llevan a cabo las compañías certificadoras para garantizar que cumplen con los requisitos exigidos. En España, los sellos más conocidos en las operaciones de comercio electrónico son **Confianza Online**, **Trusted Shop** y **Norton Secured** (antiguo Verisign). Ninguna de estas certificaciones es obligatoria, pero son una herramienta que proporciona confianza y seguridad en las transacciones.



¿CÓMO PUEDES RECLAMAR?

El primer paso es presentar tu queja o reclamación ante la empresa de comercio electrónico. Si transcurrido un mes, la empresa no te ha ofrecido una solución satisfactoria, los órganos competentes para tramitar tu reclamación son los **servicios públicos de consumo locales**, la **Agencia Catalana del Consumo** o las **asociaciones de personas consumidoras y usuarias**. Si la empresa de comercio en línea está domiciliada en algún país de la Unión Europea diferente a España, la entidad competente para tramitar la reclamación de consumo será el Centro Europeo del Consumidor de España.

Si se trata de una reclamación en materia de protección de datos personales, el organismo competente es la **Agencia Española de Protección de Datos**.

Si se trata de conductas tipificadas como delitos, estafas o fraudes debes ponerlo en conocimiento de las **fuerzas y cuerpos de seguridad**.

La Comisión Europea ha creado la **plataforma de resolución de litigios en línea** para que los consumidores resuelvan conflictos relacionados con la compra en línea de productos y servicios sin necesidad de acudir a los tribunales. Esta plataforma ofrece traducciones a todos los idiomas de la UE y es válida cuando tanto el consumidor como la empresa estén domiciliados en la UE, Noruega, Islandia o Liechtenstein.

