



Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE ECONOMIA Y HACIENDA
Dirección General de Consumo

GUÍA BÁSICA DEL CONSUMIDOR EN LA COMPRA POR INTERNET. GUÍA VIRTUAL

Con la colaboración de la
Asociación de Consumidores

CONSUDATO

Madrid, julio 2010



DECÁLOGO para comprar por Internet

- 1.- Aprovechese de Internet con “sentido común”
- 2.- Dedíquele tiempo. No compre con prisas.
- 3.- Compruebe el sitio antes de comprar
- 4.- Compre en “sitios seguros”
- 5.- Cuidado con las webs extranjeras
- 6.- No preste más datos de los necesarios
- 7.- Pague sin riesgos
- 8.- Derecho de desistimiento
- 9.- Garantías de los productos de consumo
- 10.- Guarde copias de los justificantes de compra



- Internet ofrece a los consumidores unas ventajas en su compra inimaginables hasta hace pocos años.
- No obstante, deben observarse unas pautas previas a la compra para que esta resulte plenamente satisfactoria.
- En ocasiones, el mejor consejo es usar el sentido común: Nadie regala Nada, los errores ortográficos y gramaticales no son buena señal....
- Cualquiera puede ser víctima de un engaño, desde un profesional informático hasta un consumidor inexperto, resultando necesario conocer una serie de **derechos básicos** en este ámbito reconocidos al Consumidor.



- Debe ser prudente a la hora de comprar por Internet.
- Los errores en las compras por Internet tienen difícil solución.
- Asegúrese de dar los pasos correctos en el proceso de compra.
- Ante una duda comience de nuevo o acuda a otras páginas para realizar la compra.



*El consumidor tiene **Derecho a la siguiente Información:***

- Nombre, domicilio o la dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España, dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer con él una comunicación directa y efectiva.
- Los datos de su inscripción en el Registro Mercantil.
- Información clara y exacta sobre el precio del producto o servicio, indicando si incluye o no los impuestos aplicables y, en su caso, sobre los gastos de envío o cualquier otro que se repercuta.
- Fecha de entrega y Garantías ofrecidas.



*El consumidor tiene **Derecho a la siguiente Información:***

- Plazo para ejercer el derecho de desistimiento y, en su caso, si se deben abonar costes de devolución.
- La dirección completa en la que el consumidor o usuario puede presentar sus quejas y reclamaciones.
- Las características esenciales del bien o servicio.
- El plazo de vigencia de la oferta y del precio.
- La forma de pago y modalidades de entrega o de ejecución.
- La información relativa a los servicios de asistencia técnica.



¿Cómo saber si un sitio es seguro?

- 1.- “**https://**” Debe figurar en la dirección de la página. Normalmente la dirección aparece http:// , sin la “s”. Si aparece con la “s” quiere decir que el sitio es seguro.
- 2.- **Candado:** debe figurar al final de la página. Debe estar cerrado como prueba de seguridad.
- 3.- **Llave:** puede encontrarse al pie de página. Debe estar entera. Significa un sitio seguro.
- 4.- **SSL:** También es indicador de seguridad el lema "Secure Socket Layer".
- 5.- “**Confianza On Line**”. Asociación cuyos miembros se comprometen a cumplir una normas que tienen por objetivo aumentar la confianza de los consumidores en el uso de Internet y los nuevos medios digitales.





- *Las leyes de su país pueden ser diferentes y no proteger tanto a los consumidores como en España.*
- Compruebe si tiene delegación en España o un servicio de atención al público en Español.
- Los problemas se multiplican ante una entrega incorrecta del producto.
- Si pertenece a un país miembro de la UE, tiene derecho a consultar al centro europeo del consumidor.



Sólo debe facilitar los datos necesarios para efectuar la compra.

Las Empresas deben informar sobre:

- Si los datos serán incorporados a un fichero de datos de carácter personal.
- Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta.
- De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- De la identidad y dirección del responsable del tratamiento.
- Si sus datos serán cedidos a otras personas.
- Si acepta la recepción de publicidad.

Lea la "Política de Privacidad" o "Declaración de privacidad" y "Aviso Legal".



Tiene derecho a una modalidad de pago segura.

Modalidades de pago por Internet:

- **Contrareembolso:** El método más seguro.
- **Tarjeta de Crédito/ Débito:** Es el medio más utilizado. El riesgo de la tarjeta es exponer nuestro número en la red. Debe comprobarse que el “Sitio es seguro”. Los Bancos están implementando nuevos sistemas de seguridad como las contraseñas de pagos por Internet que imposibilitan que un tercero pueda usar nuestra tarjeta.
- **Transferencia bancaria,** asegurarnos que el banco de destino es de acreditada solvencia, en caso contrario deberemos desconfiar.
- **Pasarela de pago:** Cada vez son mas usadas. Debemos asegurarnos que el sitio es seguro y que la pasarela es conocida y de contrastada fiabilidad.

Teléfono Móvil.- Seguro, en fase de expansión.



El Consumidor tiene derecho a Desistir de los contratos celebrados por Internet.

- En ese caso, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor sin retención de gastos, en un plazo de 30 días..
- Si no lo devuelve en ese plazo, el consumidor tendrá derecho a reclamarla duplicada.
- El empresario podrá exigir que el consumidor se haga cargo del coste directo de devolución.
- Serán nulas las cláusulas de desistimiento que impongan una penalización por el ejercicio del derecho
- Plazo ejercicio del Derecho: Mínimo 7 días, desde la recepción del bien.
- Si no se informa sobre el plazo para su ejercicio será de 3 meses.



Excepciones al ejercicio del Derecho de Desistimiento referidos a los siguientes productos:

Productos personalizados o que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

- Productos relativos a grabaciones sonoras o de vídeo, de discos y de programas informáticos que hubiesen sido desprecintados, así como de ficheros informáticos, suministrados por vía electrónica.
- Prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas.
- Contratos de servicios de apuestas y loterías.



- *Puede ejercer los derechos de **Reparación y Sustitución** del producto adquirido y de **Resolución y Rebaja** del precio cuando el producto no haya sido conforme con el contrato.*
 - **Los plazos** son los siguientes:
 - **6 primeros meses:** existe una presunción a favor del consumidor de que la falta de conformidad es de origen.
 - **2 años:** el vendedor responderá de la falta de conformidad del bien.
 - **3 años** tiene el consumidor para reclamar.
 - **2 meses** tiene el consumidor para comunicar la falta de conformidad.
- La reparación y la sustitución** serán gratuitas y deberán llevarse a cabo en un plazo razonable.
- La rebaja del precio y la resolución del contrato** procederán, a elección del consumidor, cuando éste no pudiera exigir la reparación o la sustitución y en los casos en que éstas no se hubieran llevado a cabo en un plazo razonable.



*Todo Consumidor tiene **derecho a reclamar** así como a **solicitar una indemnización por los daños y perjuicios que hubiera podido sufrir.***

Cláusulas de exoneración o limitación de la responsabilidad:

Son ineficaces frente al perjudicado las cláusulas de exoneración o de limitación de la responsabilidad civil.

Para poder ejercer su derecho convenientemente:

- Imprimir la página que resume la transacción y el correo electrónico de confirmación.
- Conservar cuanta comunicación haya podido mantener con la empresa vendedora.
- Además, imprimir la página que contiene el nombre del negocio, la dirección, el número telefónico y los términos legales de su compra.
- Al menos, como precaución, deberá guardar esta información hasta que finalice el periodo de garantía del producto.



Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE ECONOMIA Y HACIENDA
Dirección General de Consumo

GUÍA BÁSICA DEL CONSUMIDOR EN LA COMPRA POR INTERNET. GUÍA INTERNET

Con la colaboración de la
Asociación de Consumidores

CONSUDATO

Madrid, julio 2010