

Comprar online: fácil y seguro... si no hay conflictos

Se han impuesto las compras online. Según una encuesta de OCU, los usuarios las utilizan sobre todo para comprar productos de electrónica, viajes y ocio, ropa... La accesibilidad, comodidad, y unos buenos precios son puntos a su favor. Algunos aún se muestran reticentes, pensando en posibles problemas si no está satisfecho y se ve obligado a devolver su compra. Sobre el papel, el consumidor que compra online está igual de protegido que si comprara en una tienda física... o incluso más.

Compradores protegidos... si no hay problemas

La nueva normativa de la Unión Europea en materia de comercio electrónico aumenta la protección de los consumidores en las compras online. ¿Se está cumpliendo? Para comprobarlo, hemos realizado una prueba práctica en las tiendas más conocidas. Hemos comprado productos de electrónica y los hemos devuelto: de esta forma hemos podido comprobar el servicio y la información que nos proporcionan las tiendas.

Todas las páginas cumplieron y enviaron el producto en las condiciones pactadas. El plazo medio de entrega fue, de media, de 3 días.

En todos los casos se pudo devolver el producto sin problemas.

El dinero fue de nuevo ingresado... aunque no siempre de manera inmediata.

La devolución no es gratis: el comprador corre con los gastos de devolución. En algunas tiendas no devolvieron los gastos de envío iniciales.

El pago no plantea problemas.

Peor nos parece el contrato de compra: 14 establecimientos nos parecen poco recomendables, se incluyen cláusulas desproporcionadas para el consumidor, como la facultad de rescindir unilateralmente el pedido, la exclusión de responsabilidad en caso de errores de precio, la limitación de la devolución del producto si se abrió el embalaje, son ejemplos de cláusulas claramente desequilibradas que ha detectado OCU en algunas páginas web.

Si compras online:

Te deben facilitar documentación de contrato y confirmación de la compra antes de que se produzca.

Tienes 14 días naturales (incluidos festivos) para ejercer tu derecho al desistimiento de la compra: en ese plazo debes comunicar al establecimiento que quieres devolverlo.

El coste de la devolución corre por cuenta del comprador

El vendedor tiene un plazo de 14 días para reintegrar al comprador el importe de la compra y los gastos de envío originales (si también los pagó el comprador), pudiendo exigírsele el doble si se retrasa.

La garantía legal de la compra dura dos años.

Ten en cuenta que hay algunos productos que no están totalmente sujetos a esta norma: es el caso de productos personalizados, precintados (un CD, una crema), que no se puedan devolver por motivos de salud o higiene...

6 formas de evitar problemas

Asegúrate de que haces la transacción desde un dispositivo seguro: ordenador, tableta o móvil con antivirus a punto, software actualizado y wifi privada...

Comprueba que estás en una página segura: https escrito en la dirección web y un candado abajo.

Cerciórate de que tienes un teléfono de información o contacto.

Tarjeta de crédito o prepago, PayPal o pago contrarrembolso son los medios más seguros para pagar, mejor que las transferencias.

Opta preferentemente por páginas en castellano, con razón social en la Unión Europea. Lo mejor, escoger comercios con el sello Confianza online.

Si algún establecimiento despierta tus sospechas, denúncialo a la policía o la Grupo de Delitos Telemáticos.

Datos de contacto:

Nota de prensa publicada en:

Categorías: [Marketing](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>