

DERECHOS DEL CONSUMIDOR AL REALIZAR COMPRAS ONLINE ESTA NAVIDAD

El 21% de las compras para la próxima Navidad se hará a través de Internet¹, y los españoles gastarán 4.520 millones de euros² en tiendas online, un 28% más que en las fiestas de 2014.

Madrid, 17 de diciembre de 2015. Durante estas Navidades, los españoles gastarán 4.520 millones de euros² en compras por Internet, según el análisis realizado por Kelisto.es, la web del ahorro. Esta cifra supone un incremento del 28% con respecto a la cantidad que se gastó en 2014, cuando los españoles desembolsaron 3.254 millones de euros³.

En general, cada hogar español gastará una media de 530 euros esta Navidad. El 43% del gasto total se destinará a regalos (227,9 euros), el 29% a comida (153,7 euros) y el 28% a ocio (148,4 euros)⁴.

“Por primera vez en la historia, el gasto online superará el 21%¹ del gasto total esta Navidad. El incremento de la confianza del consumidor español en la seguridad del comercio electrónico y, sobre todo, el aumento de las compras en movilidad, explican que durante esta Navidad el gasto a través de Internet se vaya a disparar. Para garantizar una experiencia segura durante la adquisición de productos y servicios a través de Internet, el usuario debe extremar la precaución y tener claro cuáles son sus derechos para que si sucede algún contratiempo, éste no le amargue las Navidades”, señala Manuel Moreno, Redactor Jefe de Kelisto.es.

Para ayudar a que las compras online se desarrollen esta Navidad sin ningún tipo de problemas, Kelisto.es ha elaborado una guía de consejos para que los consumidores conozcan todos sus derechos:

DERECHOS DEL CONSUMIDOR ONLINE AL REALIZAR COMPRAS PARA NAVIDAD

1.- Identificación del vendedor

Las empresas de comercio electrónico que operan en España tienen la obligación legal de publicar en su página web los datos referentes a su denominación social, NIF, dirección postal y datos de contacto. Sin embargo, en plataformas como eBay o similares, donde las transacciones se realizan entre particulares, **es importante mirar las calificaciones del vendedor y las opiniones de otros usuarios.** Conocer su reputación proporciona cierta garantía de cómo se efectuará el proceso de compra. En caso de duda, lo mejor es comunicarse con el vendedor a través de sus datos de contacto.

2.- Transacción segura

Cuando compres a través de Internet, debes tomar las mismas precauciones de seguridad que cuando haces transacciones bancarias, es decir, usa conexiones seguras y ten un software de seguridad o antivirus instalado en el dispositivo desde el que efectúas la compra.

Antes de introducir datos bancarios en cualquier web es necesario verificar que cuenta con un certificado reconocido de seguridad. En la barra superior del navegador, donde se coloca la URL de la página web, el “http://” se debe transformar en https:// si tus datos están siendo cifrados y, por tanto, se encuentran protegidos.

3.- Formas de pago

La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios⁵ prohíbe que nos cobren cargos adicionales por el uso de un método de pago específico. La tienda online debe dar la opción de **pagar de la forma que más nos convenga** (con tarjeta de crédito o débito, por transferencia bancaria, PayPal...) **sin que esto implique un coste extra.**

Nunca se deben compartir datos bancarios a través de correos electrónicos con la tienda online, ni suministrar el PIN o clave de seguridad, aunque sí es frecuente que se solicite el número de seguridad de la tarjeta (CVV), que se encuentra al dorso de la misma.

Se debe guardar toda la documentación relacionada con la transacción: confirmación del pedido, comprobante de la transferencia o pago y los acuerdos de envío (plazos, costes, garantías), ya que podría ser necesaria a la hora de hacer una reclamación.

4.- Plazos y condiciones de entrega

Las condiciones de entrega deben especificarse durante el proceso de compra. Si no se hiciera, **el usuario debe saber que el plazo máximo de entrega de un producto comprado a través de Internet es de 30 días.** Si el vendedor no puede cumplir con el periodo prometido, tiene la obligación de notificárselo y él podrá decidir si sigue adelante con la operación o si desiste sin coste adicional. En este caso, el vendedor está obligado a devolver de manera inmediata el dinero. La Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios establece que, en caso de retraso injustificado, el usuario podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada.

5.- Devoluciones y desistimiento

El 12,6% de los españoles que compraron en Internet en el año 2014 sufrió alguna incidencia y el 14% devolvió al menos algún producto⁶. **La Ley protege su derecho⁷ a desistir de la compra en el plazo de los 14 días siguientes a la recepción del producto o a la contratación de un servicio sin tener que dar ninguna justificación.**

Si la información sobre desistimiento no está disponible en la web, o no se ha comunicado al hacer la compra, el plazo para desistir se amplía hasta 12 meses sin que implique penalización o gastos adicionales. Si no se indicaba claramente que en caso de devolución los gastos de envío corren por parte del comprador, el vendedor tendrá que hacerse cargo de los mismos.

6.- Garantías

Cuando compramos a través de Internet, los productos o bienes adquiridos **están protegidos por las mismas garantías** que si hubiesen sido comprados en una tienda o comercio físico.

Al recibir un producto, debemos comprobar el estado en que llega el paquete. Si estuviese dañado o golpeado, puedes devolverlo indicando el motivo o firmar el acuse de recibo del mensajero dejando constancia escrita de que presenta daños exteriores visibles.

7.- Cómo realizar una reclamación

Si tienes algún problema, el primer paso es tratar de resolverlo a través del servicio de atención al cliente del vendedor. Si no se llega a una solución, puedes llevar el caso a las instancias encargadas de mediar por tus derechos como la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).

Si has sido víctima de un delito en Internet debes hacer la denuncia en la comisaría de Policía. Además, la Guardia Civil cuenta con el "Grupo de Delitos Telemáticos" dedicado a perseguir cualquier tipo de fraude a través de la Red, y puedes hacer tu denuncia vía online.

8.- Desconfía de los chollos excesivos

Ante los precios ridículamente atractivos lo mejor es desconfiar: puede tratarse un error o de un fraude. Ante esto, lo mejor es buscar referencias del vendedor antes de hacer el pago para evitar ser víctima de un estafador. Si la oferta es de un comercio reconocido, lo más probable es que se trate de un error. Aunque pagues, si no has recibido el producto comprado, el comerciante podría intentar paralizar el proceso de compra-venta explicando que ha sido un malentendido. En este caso, tendrías la opción de demandarle ante las instancias de consumo y exponer tu caso a la espera del veredicto de la autoridad competente.

Vístanos en Kelisto.es

Kelisto.es es una compañía independiente de cualquier compañía de seguros o entidad financiera y, por este motivo, todas las informaciones emitidas desde Kelisto.es son completamente imparciales y objetivas. Esto nos permite ser libres a la hora de informar al consumidor para que ahorre en sus facturas del hogar y lograr que las compañías sean más competitivas.

Kelisto.es no promueve ninguna marca ni oferta por motivos comerciales; la información (ya sea del comparador o de los contenidos propios) se basa en hechos y datos, de manera que la plataforma es 100% objetiva.

Para más Información:

Kelisto	Cohn & Wolfe
<p>91 368 50 15 / 661 870 126 rpp@kelisto.es</p> <p>Manuel Moreno, Redactor Jefe Cristina Rebollo, Directora de Comunicaciones</p>	<p>91 531 42 67 / 636 43 83 36 kelisto@cohnwolfe.com</p> <p>Maria Fernanda Ferrari Marta Velasco</p>



Fuentes:

- 1 “Barómetro de tendencias en las compras navideñas”, realizado por American Express, Noviembre de 2015.
- 2 Análisis realizado por Kelisto.es en noviembre de 2015. kelisto.es/internet/reportajes/los-espanoles-gastaran-4520-millones-de-euros-en-compras-online-esta-navidad-4534
- 3 Estudio realizado por Kelisto.es en noviembre de 2014. kelisto.es/internet/reportajes/los-espanoles-gastaran-3254-millones-de-euros-en-compras-online-esta-navidad-3829
- 4 Estudio realizado por Kelisto.es, noviembre 2015. kelisto.es/prestamos/reportajes/36-millones-de-espanoles-financiaran-sus-compras-de-navidad-4532
- 5 Según la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- 6 “Estudio sobre Comercio Electrónico B2C”, realizado por el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI), Octubre de 2015.
- 7 Artículo de análisis realizado por kelisto.es: kelisto.es/noticias/general/todo-lo-que-debes-saber-para-anular-un-contrato-online-o-telefonico-3746

Sobre Kelisto.es

Kelisto.es es un servicio online gratuito e independiente para ayudar a los consumidores a ahorrar en sus facturas del hogar y defender sus derechos mediante investigaciones periodísticas, herramientas de comparación de precios y una gran comunidad activa de personas que buscan un consumo inteligente en ámbitos como seguros, comunicaciones y finanzas personales.

Kelisto.es se lanza en España para revolucionar el espacio de los comparadores de precios con un concepto único en el mercado que, ante todo, quiere combatir la apatía del consumidor, ser un motor de cambio para el consumo inteligente y estimular el ahorro con el fin de fomentar la competitividad de los proveedores. Apostamos por un servicio imparcial, transparente y sencillo que ofrezca de una **manera rápida y eficaz** la información que se busca. Con este fin facilitamos:

- **Herramientas de comparación** de precios objetivas y fáciles de usar que permiten comparar un gran número de productos en un único lugar.
- **Artículos independientes de calidad** basados en la investigación más detallada y elaborados por profesionales y expertos.
- **Una comunidad activa de personas** donde se puede compartir información, denunciar problemas y ayudar a otros consumidores a ahorrar dinero.

Kelisto.es cuenta con un equipo de más de 20 personas y está respaldada por un grupo de inversión británico con una amplia experiencia previa en Internet.