



COMPRAS ONLINE, ¿DÓNDE Y CUÁNDO RECLAMAR?

Durante la crisis sanitaria provocada por la COVID 19, se han incrementado considerablemente las **compras online y el comercio electrónico**. La imposibilidad de acceder a los comercios por cierre en primer lugar, y el miedo al contagio posteriormente, han hecho que las personas consumidoras se decanten por esta forma de comprar más segura, desde el punto de vista sanitario y más cómoda al recibir el productos directamente en su domicilio.

Sin embargo, este tipo de compras no está exento de posibles problemas y controversias entre empresarios y personas consumidoras, por eso, desde la Dirección General de Consumo y Artesanía, se ofrece la siguiente información:

- ✚ Las personas consumidoras tienen los mismos derechos en sus adquisiciones online, que los que le asisten en la compra presencial.
- ✚ Mismos plazos de garantía.
- ✚ Y la posibilidad de desistir de la compra, durante el plazo mínimo de 14 días naturales, sin indicar motivo y sin incurrir en ningún coste.

El problema más frecuente que puede darse, en este tipo de compras, es el retraso en la entrega del bien adquirido online. En estos casos las personas consumidoras podrán:

- ✚ Negociar con el vendedor, la entrega a la mayor brevedad posible.
- ✚ Rescindir el contrato y al reembolso de los abonado, en su caso.
- ✚ Reclamar.
- ✚ Acudir a los tribunales de justicia.

Las personas consumidoras deben saber que, cuando existe retraso en la entrega de los bienes:

- ✚ La **Directiva 2011/83/UE**, sobre los derechos de los consumidores, es la ley europea que regula los plazos de entrega, “tanto para los bienes que se adquieren en un establecimiento como para los que se compran online”.



- ✚ Según la Directiva **el empresario tiene la obligación de informar al consumidor** de la fecha en que se compromete a la entrega del bien.
- ✚ Por regla general, el comerciante debe entregar los bienes a las personas consumidoras, en **un plazo máximo de 30 días a partir de la compra**, salvo en caso de que el comerciante y el comprador acuerden un plazo de entrega diferente.
- ✚ **El responsable de la entrega del bien comprado es el vendedor**, y este “no puede alegar, por ejemplo, que es el servicio postal quien no está entregando el paquete”. Si este fuera el caso, le corresponde a él ponerse en contacto con el servicio de envío para demostrar que el producto se ha entregado. Si no puede demostrarlo, tendrá que enviar al comprador un producto idéntico o proceder al reembolso del dinero.

En caso de **incumplimiento por parte del empresario y retraso en la entrega**, las personas consumidoras pueden:

- ✚ **Negociar.** Esta es la primera vía que deben utilizar las personas consumidoras. El empresario debe de entregar los bienes en el plazo de 30 días o en el plazo acordado. Si no fuera así, las personas consumidoras deben acordar un plazo adicional adecuado a las circunstancias.
- ✚ Si transcurrido los plazos expresados, el empresario continua sin entregar los bienes, las personas consumidoras tienen derecho a rescindir el contrato y/o al reembolso de lo pagado, a la mayor brevedad posible.
- ✚ El plazo adicional no será necesario, en aquellos casos, que no sea posible por la propia naturaleza del producto o siendo la fecha de entrega esencial, como por ejemplo un producto de alimentación o un traje de novia. En estos casos las personas consumidoras podrán resolver el contrato en cuanto expire el plazo de entrega inicial.
- ✚ **Mediación o reclamación.** Cuando el comprador ha seguido los pasos descritos en los puntos anteriores y el empresario se niega a rescindir el contrato o no realiza el reembolso, las personas consumidoras podrán solicitar una mediación, presentar una reclamación y finalmente acudir al arbitraje de consumo.
- ✚ En último caso, las personas consumidoras podrán acudir a la **vía judicial**.