

Comercio online y derechos de las personas consumidoras



¿QUÉ LEYES SE APLICAN?

- Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI-CE) - Ley 34/2002: regula las ventas online y la información obligatoria en las webs.
- Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (RDL 1/2007): establece derechos básicos en compras a distancia.
- Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018: protección de datos personales.
- Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias: Recoge, entre otras cuestiones, el derecho de desistimiento.

INFORMACIÓN ESENCIAL EN UNA COMPRA ONLINE

Identidad del vendedor (nombre, CIF/NIF, dirección).

Plazos de entrega y devolución

Métodos de pago aceptados.

Precio total con impuestos y gastos de envío desglosados

Características del producto o servicio bien definidas



Escuela
de Consumo
Ayuntamiento de Salamanca



Ayuntamiento
de Salamanca

DERECHO DE DESISTIMIENTO EN COMPRAS ONLINE

- 14 días naturales para realizar la devolución del producto.
- Las empresas tienen que recoger en la página de compra, de forma clara, la dirección de devolución y las condiciones.
- Si tuvieran, por política interna, un periodo de desistimiento mayor, deberán reflejarlo y ser consecuentes con ello.



PLAZOS DE ENTREGA Y QUÉ HACER SI SE INCUMPLEN

- Salvo que las partes acuerden otra cosa, el empresario entregará los bienes en un plazo máximo de **30 días naturales** a partir de la celebración del contrato.
- Si el empresario no cumple su obligación de entrega, el consumidor y usuario podrá exigir que se entregue en un plazo adicional (pactado). Si el empresario no hace entrega de los bienes en dicho plazo adicional, el consumidor y usuario tendrá derecho a resolver el contrato.



GARANTÍAS Y RESPONSABILIDAD DEL VENDEDOR

- Garantía de **3 años en productos** nuevos y un tiempo **nunca menor de 1 año en productos de segunda mano.**
- El vendedor es responsable de la reparación o sustitución.
- Si no es posible reparar o sustituir, puedes exigir reducción de precio o devolución del dinero.



Escuela
de Consumo
Ayuntamiento de Salamanca



Ayuntamiento
de Salamanca

COMPRAS DE SERVICIOS DIGITALES Y SUS CONDICIONES

- Servicios digitales incluyen suscripciones a streaming, software, almacenamiento en la nube, etc.
- Derecho de desistimiento de 14 días, salvo que el servicio haya comenzado con consentimiento expreso.
- Condiciones a revisar antes de contratar:
 - Duración del servicio y renovaciones automáticas.
 - Política de cancelación y reembolsos.
 - Seguridad y tratamiento de datos personales.
 - Restricciones de uso (licencias, descargas, etc.).



¿CÓMO RECLAMO?

- Si tienes problemas con una compra online:
 - Contacta con el vendedor por escrito (email, formulario web).
 - Si no responde o no soluciona el problema, reclama ante:
 - Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) si la empresa tiene CIF español.
 - Centro Europeo del Consumidor si la empresa tiene VAT europeo.
- Si el problema persiste, acude a arbitraje de consumo en caso de que la empresa esté adherida o vía judicial.



PARA MÁS INFORMACIÓN

Ante cualquier duda, puedes pasarte, sin cita previa, por la oficina de consumo del @aytosalamanca en Avd. Villamayor 55, de lunes a viernes de 8:30 a 14:00

También puedes seguirnos
en:



660 68 35 94



@omic_salamanca



Escuela
de Consumo
Ayuntamiento de Salamanca



Ayuntamiento
de Salamanca