

Compra online en Europa con tus derechos siempre a mano

Escrito por ADICAECentrales - 01/12/2014 12:12

Cada vez más y más consumidores realizan sus compras de manera online: según los datos europeos, en 2007 realizaron compras a distancia el 29% de la población y en 2012 esta cifra ascendió hasta el 50%. Debido a este aumento de las compras por Internet, desde junio de 2014, la Unión Europea incrementó el nivel de protección de los consumidores online con el fin de garantizar sus compras a nivel europeo. Entre los cambios en esta protección, encontramos:

Información sobre los productos y el vendedor

Los vendedores deben ofrecer una información exacta sobre los productos y servicios que ponen a disposición del consumidor para que puedan tomar una decisión con conciencia antes de comprar. A este respecto, se aplican unas estrictas reglas sobre los datos que deben aportar: información comprensible sobre el producto, el precio (incluyendo los impuestos y los costes de envío), el contrato o cláusulas vigentes durante el periodo que dure la transacción, información y datos de contacto del vendedor, e información sobre las autoridades supervisoras de su actividad. Además, cualquier producto que se compre en la Unión Europea cuenta con una garantía de dos años para reparar o reemplazar si resulta defectuoso.

Confirmación de la compra, la entrega y los costes adicionales

Cuando un consumidor compra online, debe recibir la confirmación del pedido sin demora en una forma duradera que se pueda guardar (email, carta, etc) y que el comerciante no pueda modificar sin el consentimiento del cliente. En cuanto a los costes adicionales, sólo están permitidos aquellos que sean necesarios por el uso de determinados medios de pago, pero los cargos no deben superar el coste soportado por el empresario por el uso de tales medios. El consumidor debe aceptar siempre los pagos adicionales y está prohibido que el comerciante marque por defecto las casillas que autorizan esos cargos.

Devolución de los productos

Los consumidores cuentan con 14 días para desistir de sus compras sin necesidad de dar ninguna explicación una vez que los han recibido en sus casas. Si este plazo expira en un día no laborable, se amplía hasta el siguiente día hábil. Para anular la compra, el consumidor debe notificárselo al vendedor; el comerciante puede proporcionar un escrito modelo, pero no es necesario. En el caso de que se esté comprando a un particular, la transacción no está protegida por esta normativa y el tiempo de los 14 días no se aplica.

Reembolsos

El comerciante tiene obligación de realizar el reembolso del pago 14 días después de que el consumidor le haya notificado su deseo de desistir, aunque puede retrasar la devolución del dinero si no ha recibido la mercancía o no tiene pruebas de su reenvío. El reembolso debe incluir los gastos de envío que el consumidor pagó en el momento de la compra. Por lo general, será el consumidor el que cubra los gastos del reenvío del producto. Si en el momento de la compra, el comerciante no informó de que tendría que pagar por devolver los productos, entonces el vendedor también debe correr con el gasto de devolución.

Contratos de servicios

El periodo de desistimiento de los 14 días también cubre los contratos de servicios. Sin embargo, en caso de que el consumidor quiera disfrutar del servicio sin esperar a los 14 días y después quiere rescindir el contrato, debe pagar por el tiempo que utilizó el servicio.

Compra de contenidos digitales

A los contenidos digitales se les aplica unas normas específicas. Antes de realizar la compra, el comerciante debe informar sobre la temporabilidad del contenido y su funcionalidad, incluyendo posibles restricciones geográficas y si se permite la copia privada. Se aplica a estos productos el derecho de desistimiento pero en el momento en que se realiza la descarga, ya no podrá retirarse la compra, siempre que la empresa haya cumplido con sus obligaciones.

Las leyes protegen sus datos personales

El consumidor debe dar su consentimiento expreso si la página web donde ha ingresado sus datos desea almacenar la información de su ordenador o hacer un seguimiento de su actividad online. El usuario debe ser notificado si se van a almacenar sus datos personales en sus archivos. También deben notificar al usuario si sus datos personales han sido perdidos o robados de sus bases de datos y su privacidad puede verse afectada. Además, el consumidor debe asegurarse que la página web donde va a ingresar sus datos es segura comprobando si aparece el código 'https' o un candado en la barra de navegación.

Más información:

<http://blog.adicae.net/consumidores-2014/2014/12/01/compra-online-en-europa-con-tus-derechos-siempre-a-mano/>
