



DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

15 de marzo

DERECHOS “ON LINE”

Los derechos de los consumidores/as son los mismos tanto si compra a través de Internet, como en establecimiento o tienda.

Conviene recordar

Las tiendas online tienen la obligación de enviar un acuse de recibo o una confirmación. Conservar este documento por si se tiene que reclamar.

Derecho de desistimiento. Desde el momento en que el producto llega al domicilio tiene 14 días naturales para devolver el producto sin ninguna penalización. Deben reintegrar lo pagado en 14 días.

Garantía. Los productos que se compren por Internet tienen la misma garantía que cualquier otro producto comprado nuevo: 2 años.

Si el producto adquirido tiene algún defecto de fábrica, es responsabilidad del fabricante arreglarlo, cambiarlo por el mismo producto nuevo o bien devolver lo pagado.

Si la tienda online no informa correctamente de que tiene 14 días para devolver el producto, la ley amplía el plazo a 12 meses.

Excepciones

Existen algunas excepciones en las que el consumidor no puede desistir:

- Música, vídeo, software y videojuegos: cuando se quita el precinto, se pierde el derecho de desistimiento.
- Prensa y revistas.
- Productos personalizados.
- Alimentos y otros productos de rápida caducidad.

¿Quién paga los gastos de envío?

Si está en periodo de desistimiento (14 días naturales) la empresa debe reembolsar el precio del producto.

Están obligados a devolver los gastos de envío iniciales, pero pueden requerir que el consumidor/a pague lo que cuesta enviar el producto desde el domicilio a la sede de la tienda online (costes de devolución).

Comparar en ahorrar

Antes de comprar el producto hay que comparar calidad/precio en diferentes tiendas online.



**¡Haz valer tus
derechos on line!**



DIRECCIONES DE INTERÉS

Agencia Española de Consumo y Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN)

C/ Príncipe de Vergara, 54
28006 Madrid
Tel: 91 822 44 40/91 822 44 63
<http://www.aecosan.mssi.gob.es>

Compras online

http://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/internet-services/index_es.htm

Tus derechos online

http://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/internet-services/index_es.htm

Prácticas comerciales abusivas

http://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/unfair-commercial-practices/index_es.htm

Resolución de litigios en materia de consumo:

http://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/internet-services/index_es.htm

Centro Europeo del Consumidor en España

C/ Príncipe Vergara, 54
28006 Madrid
Tfno: 91 822 45 55
Fax: 91 822 45 62
Email: cec@consumo-inc.es



AGENCIA DE SANIDAD AMBIENTAL Y CONSUMO

C/ Ciriaco Miguel Vigil nº 9 - 1ª planta. Sector Derecho • 33006 Oviedo • T. 985 10 83 04

Depósito Legal:
AS 00897-2016