



**kontsumoBIDE**

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna  
Organismo Autónomo del

**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

# Compras por Internet

Programa Formación en consumo para personas mayores



- ▷ Derechos
- ▷ ¿Es una página segura?
- ▷ Recomendaciones
- ▷ Cómo y dónde reclamar

Cada día es más habitual comprar productos en Internet, se puede adquirir casi cualquier producto o contratar cualquier servicio. El número de personas que utiliza el comercio electrónico es cada vez mayor.

Pero, a pesar de que la seguridad en el comercio electrónico ha aumentado en los últimos años, existen ciertos riesgos que debemos tener en cuenta.

# Derechos

Antes de realizar una compra a través de Internet, la tienda on-line debe ofrecernos la siguiente información:



- **Datos oficiales** de la empresa: nombre o denominación social, NIF, domicilio, dirección de correo electrónico...
- Los **códigos de conducta**, que garantizan una actuación ética de la empresa en el ámbito del comercio electrónico, y los procedimientos de solución extrajudicial de conflictos a los que, en su caso, esté adherida.
- **Ficha técnica o características** del producto o servicio.
- **Precio** (indicando si incluye o no los impuestos aplicables) y gastos de envío del producto, u otros gastos vinculados a la compra.
- **Formas de pago**. Una tienda on-line puede tener diferentes formas de pago:
  - ◆ **Contrareembolso**, se paga al recibir el producto (la mas fiable),
  - ◆ **Tarjeta de crédito**. Hay tarjetas donde podemos ingresar el importe exacto de la compra (tarjetas virtuales de prepago).
  - ◆ **Correo electrónico** (PayPal o similares).
  - ◆ **Transferencia bancaria**.
- Plazo y modalidad de **entrega**.
- La empresa debe **facilitarte**, de forma **clara y comprensible**, la **información precontractual** o ponerla a **tu disposición** en función de la técnica de comunicación a distancia utilizada.

- **DESISTIMIENTO** es la facultad que tienes para dejar sin efecto un contrato y devolver el bien o el servicio adquirido **sin indicar el motivo ni incurrir en ninguna penalización**.

Dispones de **14 DÍAS NATURALES** para ejercer este derecho.



- Este **plazo comienza a partir del día de la entrega** del producto adquirido o de celebración del contrato.
- El plazo se **amplía en DOCE MESES** si la empresa, en el momento de trasladarte la información precontractual, **no te explicó** el contenido del **derecho de desistimiento**.

## ¿Es una página segura?

Para garantizar la seguridad de una compra por Internet, debemos:

- Comprobar que la dirección de la página web comienza con las letras **https://**.

La **s** final significa que el servidor es seguro.



- Un **candado cerrado** en el ángulo inferior derecho de la pantalla. Si se hace doble clic sobre el candado o la llave, aparecerá información sobre el **certificado de seguridad de la tienda on-line**, habitualmente SSL (Secure Socket Layer).
- Una **llave entera** en el **ángulo inferior derecho** de la pantalla significa también que el sitio web es seguro.

# Recomendaciones

- **Anota los datos de contacto** del comercio. Ten en cuenta que una empresa que solo tenga sede social en un país fuera de la Unión Europea puede dificultar el ejercer los derechos como persona consumidora.
- Es importante conocer el **país de origen** del producto cuando compramos, dado que **puede suponer gastos adicionales**.
- Verifica si la tienda posee **sello de Confianza on-line** u otro código de conducta similar y **si esta adherida al Sistema Arbitral de Consumo**.
- Facilita **sólo los datos personales necesarios**.
- Comprueba que la **página sea segura**, antes de facilitar datos bancarios.
- **Conserva todos los justificantes** de las operaciones, toda la **información** relacionada con la compra y las **condiciones** del contrato.



## Cómo y dónde reclamar

Si tenemos problemas con la compra realizada a través de Internet:

1. Intentaremos llegar a un acuerdo amistoso con la empresa.
2. Si no recibimos una respuesta satisfactoria y la empresa:

**A** Tiene sede social en territorio español, **RECLAMA POR ESCRITO** en:

- Servicio Territorial de **kontsumoBIDE**: Álava, Bizkaia o Gipuzkoa.
- Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (**OMIC**) que corresponda a tu domicilio.

**B** Si está establecida en otro país de la Unión Europea, debemos dirigirnos al Centro Europeo del Consumidor, en Madrid:

[http://www.cec-msssi.es/CEC/web/secciones/Centro\\_Europeo\\_Consumidor.htm](http://www.cec-msssi.es/CEC/web/secciones/Centro_Europeo_Consumidor.htm)

Para más información:  
[www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)