

CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN

Comercio electrónico



Antes de comprar,
infórmate



EL TELÉFONO DEL CONSUMIDOR

900 84 90 90

LLAMADA GRATUITA

Andalucía
al máximo

www.andaluciajunta.es



JUNTA DE ANDALUCÍA

El comercio electrónico es una modalidad de compra no presencial que consiste en la adquisición de productos o servicios a través de Internet.

Antes de comprar en Internet, infórmate bien de todas las condiciones y características del servicio o producto, y no olvides que existen una serie de derechos y obligaciones tanto para ti, como para el vendedor.

Obligaciones del vendedor

Antes de firmar el contrato electrónico, el vendedor deberá informarte sobre:

- Su identidad y domicilio.
- Características esenciales del producto o servicio.
- Precio total.
- Derecho de desistimiento.
- Indicación de si el proveedor está o no adherido al sistema arbitral de consumo.
- Coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia.
- Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.
- Condiciones generales de la contratación.

Esta información debe ser, en todo caso, veraz, eficaz y suficiente.

Después de firmar el contrato, el vendedor está obligado a confirmar la recepción de la aceptación:

- Envío del acuse de recibo por correo electrónico (24 horas),
- o por el procedimiento equivalente al utilizado en la contratación.

Vigencia de la oferta

La oferta a la que tú accedes deberá estar vigente **durante el tiempo que fije el oferente o mientras permanezca accesible a los destinatarios.**

Una vez realizada la oferta, **tú puedes exigir las condiciones, el contenido y las garantías del producto o servicio que quieras comprar.**



Si quieres renunciar al producto que compraste, tienes tus derechos

Para renunciar, **no tienes que alegar causa alguna, pero sí cuentas con unos plazos:**

Plazo de ejercicio: 7 días desde que recibes el producto.

Si desistes, el vendedor deberá devolvarte el dinero, pero normalmente tú tendrás que asumir los gastos de la devolución.

No podrás renunciar a un producto o servicio en caso de que se trate de bienes sujetos a fluctuación, aquellos confeccionados según tu propia especificación, el suministro de discos, programas, prensa...

Valor probatorio de un contrato electrónico

El soporte electrónico que certifique un contrato celebrado por vía electrónica será admisible en un juicio como prueba documental.

Además, ten en cuenta que te evitarás algunos problemas si firmas el contrato con firma electrónica.

La compra por Internet es una modalidad de contratación a distancia cada vez más frecuente entre los ciudadanos y que comporta numerosas ventajas, pero también tiene una serie de inconvenientes.

Ventajas:

- Oportunidad de comprar el producto en un mercado más amplio y competitivo.
- Eliminación de los intermediarios en el proceso comercial, con el consiguiente abaratamiento del coste de los artículos.

Riesgos:

- No puedes examinar la calidad del producto.
- El artículo puede llegar deteriorado.
- El producto enviado puede que no sea el que tú hayas seleccionado o comprado.
- Posible incumplimiento en el plazo de entrega.
- Dificultad en las reclamaciones.

Para que no tengas ningún problema al comprar en Internet, presta atención a las siguientes **RECOMENDACIONES**:

- **Utiliza un servidor seguro.**

Cuando estás antes un servidor que toma medidas de seguridad, normalmente, te aparecerá el símbolo de un candado abierto o una llave; también sabrás que estás ante una página segura cuando en la dirección URL aparece una "s" detrás de "http" (https).



- **Comprueba la identidad del vendedor y su dirección.** Una página web y una dirección de correo electrónico no son garantías suficientes.
- **Asegúrate de las características esenciales de los productos que quieras adquirir.**
- **Antes de contratar cualquier servicio, accede a las condiciones generales del contrato.** Recuerda que los contratos celebrados relacionados con comercio electrónico, se entenderán celebrados en el lugar en el que el consumidor tenga su residencia habitual.
- La mayoría de las compras realizadas por Internet requieren el pago mediante tarjeta de crédito, pero **no es recomendable facilitar los datos si no te fías de la confidencialidad con la que vayan a ser tratados.** Si puedes elegir el modo de pago, **opta por el pago contra reembolso**, ya que además de mayor seguridad, tendrás la posibilidad añadida de revisar la mercancía antes de aceptarla.

Una buena opción es **destinar una tarjeta exclusivamente a compras on-line** y no tener en la cuenta vinculada a la tarjeta grandes cantidades de dinero, sino sólo el saldo estrictamente necesario para hacer las compras. Así, te será mucho más fácil hacer el seguimiento de las adquisiciones y las comprobaciones de los cargos.



- Cuando realices el pago, debes **comprobar que el cargo es correcto y conservar el justificante**, por si tuvieras que hacer alguna reclamación.

Recuerda:



- **Al comprar por Internet cuentas con los mismos derechos que en cualquier otra venta a distancia.**

El plazo para que la mercancía adquirida llegue a la dirección marcada es, como máximo, de 30 días (si el vendedor no especifica ningún plazo inferior).

Si deseas ampliar esta información y resolver todas tus dudas, entra en **www.andaluciajunta.es** o llama al Teléfono del Consumidor **900 84 90 90** (LLAMADA GRATUITA).
