

## | **Marketplaces**

Derechos del consumidor y recomendaciones  
para comprar en plataformas de venta *online*



Ayuda y asesoramiento  
para los consumidores  
Europeos

Centro Europeo del Consumidor en España

Cofinanciado por la  
Unión Europea



GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030

JUL  
2025

	página
¿Qué son los <i>marketplaces</i> ?	3
Agentes que participan en los <i>marketplaces</i>	4
Responsabilidades de los <i>marketplaces</i>	5
Obligaciones específicas de los <i>marketplaces</i>	8
Obligaciones generales de la venta <i>online</i>	10
Consejos para comprar en <i>marketplaces</i>	11
¿A quién reclamar?	12
¿Cómo reclamar?	13
Normativa aplicable	15



Son sitios web que ponen en contacto a vendedores y consumidores, y a los que se puede acceder desde distintos dispositivos como un ordenador o teléfono móvil.

Conocidos también como *e-marketplaces* o cibermercados, estas plataformas de comercio *online* actúan como centros comerciales virtuales en los que el consumidor puede comprar -desde el mismo sitio *web*- una gran variedad de productos y servicios.

Por lo general, actúan como meros intermediarios que conectan a millones de personas consumidoras con vendedores de todo el mundo (terceras empresas) que utilizan estas plataformas como un escaparate complementario a los canales de venta tradicionales.

Desde su aparición, se han ido incorporando todo tipo de bienes y servicios como productos de gran consumo, alimentación, ocio; así como multitud de servicios tales como alojamiento, transporte, o alquiler de vehículos. Incluso, pueden encontrarse productos reacondicionados o de segunda mano. Entre los *marketplaces* más representativos, destacan Amazon, Booking, eBay, Alibaba, AliExpress, Uber, Cabify, Etsy, Airbnb, Milanuncios, Idealista, Wallapop o Vinted.

## > Agentes que participan en los *marketplaces*



### Plataforma

Portal *web* (*marketplace*) en el que se venden productos y servicios.

### Vendedor

Empresa que suministra el bien o servicio. Puede ser la propietaria de la plataforma (*marketplace*) o un tercero.

### Pasarela de pago

Servicios para facilitar a los clientes el pago. Puede ser independiente (tipo Paypal) o a través de un sistema de pago *online* que permite a la empresa aceptar pagos mediante tarjetas: Terminal Punto de Venta Virtual (TPV o datáfono virtual).

### Entidad bancaria

Entidad bancaria del vendedor y comprador.

### Empresa logística

Pueden intervenir otras empresas como almacenes, aduanas, u otros servicios técnicos.

### Transportista

Empresa encargada de entregar el bien.



## Responsabilidades de los *marketplaces*



Por lo general, en caso de problemas con las compras realizadas en un *marketplace*, la plataforma **no tendrá responsabilidades** ante posibles reclamaciones cuando:

- 1 Actúe como intermediaria** y sirva únicamente como “punto de encuentro” o “albergador de datos”.
- 2 No tenga conocimiento de que la información o las prácticas de los vendedores son ilícitas o lesionan bienes o derechos** de terceros y puedan dar lugar a posibles indemnizaciones.
- 3 Actúe con diligencia** para suprimir el acceso a los contenidos cuando tenga constancia de que son ilícitos o pueden provocar daños.
- 4 No asuma expresamente responsabilidades** sobre los productos o servicios ofrecidos por terceros.
- 5 Las posibles faltas de conformidad se den en productos y servicios ofrecidos por terceros** vendedores, de forma que las características o funciones del producto o servicio anunciado por el vendedor no coinciden con las que realmente tiene el producto o servicio recibido.
- 6** Los **posibles errores** durante el proceso de compra o contratación del servicio provengan **del consumidor**.

## > Responsabilidades de los *marketplaces* Ejemplos prácticos



### Ejemplo práctico

#### Faltas de conformidad en los productos o servicios



- > Una consumidora realiza una reserva de una habitación de hotel en primera línea de playa con vistas al mar y piscina a través de una plataforma intermediaria. Al llegar a su destino, la consumidora descubre que la habitación asignada no tiene las vistas prometidas y, además, el hotel no tiene habilitada la piscina debido a unas obras de mantenimiento, sin haberla informado previamente de estas circunstancias. En este caso, la consumidora deberá dirigir la reclamación directamente contra el **hotel**.

### Ejemplo práctico

#### Servicios ofrecidos por terceras empresas



- > Una consumidora reservó con ocho meses de antelación una habitación de hotel en San Sebastián a través de una plataforma intermediaria. Un mes antes, el hotel canceló dicha reserva unilateralmente sin proporcionar ni alojamiento alternativo, ni realizar el reembolso.

#### ¿A quién debe reclamar en este caso?

La consumidora deberá dirigir la reclamación directamente al **hotel**, siempre que la plataforma no establezca lo contrario y asuma expresamente su responsabilidad sobre el servicio ofrecido por el hotel.

### Ejemplo práctico

#### Error del consumidor



- > Un consumidor reserva una habitación de hotel a través de una plataforma intermediaria y a la hora de elegir el número de noches, en lugar de elegir 5, se equivoca en las fechas y reserva para un total de 15 noches. Además, la política de cancelación de la tarifa seleccionada no contempla el reembolso. En este caso, ni la plataforma ni el hotel tienen responsabilidad sobre la reserva ya que el error no ha sido por un incorrecto funcionamiento del sistema. Por lo tanto, si ni la plataforma ni el hotel quieren colaborar voluntariamente para resolver el error del consumidor de forma amistosa, a este solo le quedará acudir a la **vía judicial**.



## Responsabilidades de los *marketplaces*

### Los *marketplaces* sí tienen responsabilidad:

#### 1 Por los fallos técnicos de su sistema

- ✓ Fallos en su sistema durante la compra del bien o contratación del servicio.
- ✓ Fallos en su comunicación con el consumidor.
- ✓ Brechas de seguridad.

#### 2 Por los pagos, cuando actúa como agente de cobro

### Ejemplos prácticos

#### Ejemplo práctico

##### Fallos técnicos en el sistema de la plataforma



- Un consumidor realiza una reserva de una habitación de hotel a través de una plataforma intermediaria. El consumidor recibe la confirmación de la reserva pero, al llegar al destino, el hotel le informa de que no les consta ninguna reserva a su nombre ya que la plataforma no se la ha notificado.

#### ¿A quién debe reclamarse en este caso?

En este caso, la reclamación habría que dirigirla contra la **plataforma**.

#### Ejemplos prácticos

##### Pagos a través de la plataforma



- Un consumidor realiza una reserva de una habitación de hotel a través de una plataforma intermediaria. Unos días más tarde, el hotel cancela dicha reserva de forma unilateral sin proporcionar alojamiento alternativo. El hotel reembolsa el importe de la reserva directamente a la plataforma, sin embargo, la plataforma no ingresa el dinero al consumidor. En este caso, el consumidor deberá dirigir la reclamación a la **plataforma**.
- Un consumidor reserva un alojamiento a través de una plataforma intermediaria para lo cual tuvo que pagar una fianza al alojamiento. Una vez disfrutada la estancia, el alojamiento no devuelve la fianza al consumidor. En este caso, habrá que reclamar directamente al **alojamiento**.
- Un consumidor disponía 250 euros en su cuenta monedero de una plataforma intermediaria y -tras solicitar el ingreso de su dinero en una cuenta bancaria- la plataforma realiza por error dicho abono en la cuenta de un tercero no autorizado. En este caso, la reclamación habría que dirigirla contra la **plataforma**.

## > Obligaciones específicas de los marketplaces



### **i** Información que debe facilitar la plataforma antes comprar

#### Parámetros de clasificación

Al realizar una búsqueda, la plataforma deberá informar sobre los parámetros que utiliza para clasificar y mostrar las ofertas comerciales. Así, el consumidor entenderá por qué determinados productos aparecen siempre en las primeras posiciones.

#### Algoritmos

La plataforma debe abrir su algoritmo a las preferencias del consumidor para que este pueda decidir sobre el tipo de contenidos que quiere ver, sin que prime el conjunto de contenidos que la aplicación ha recabado sobre el histórico de uso. El usuario podrá también decidir que las publicaciones seleccionadas aparezcan por orden cronológico o refrescar el algoritmo para que comience a funcionar como si usáramos la plataforma por primera vez.

#### Patrones oscuros

En los resultados de búsquedas realizadas en los *marketplaces* no deberán aparecer mensajes o utilizar técnicas que presionen al consumidor para comprar de manera impulsiva y precipitada.

#### Reseñas

Si se da acceso a las reseñas u opiniones de productos o servicios, se deberá informar de forma transparente sobre si las reseñas publicadas provienen de personas que realmente han utilizado o adquirido el bien o servicio en cuestión y sobre el proceso de gestión y verificación de las reseñas.

#### Publicidad

Las plataformas deberán facilitar más información sobre los anuncios publicados en las plataformas *online*. No difundirán anuncios específicos para menores y dejarán de presentar anuncios a sus usuarios recurriendo a la elaboración de perfiles basados en categorías especiales de datos personales tales como el origen étnico, opiniones políticas u orientación sexual.

#### Desinformación, bulos y manipulación

La normativa vigente regula las responsabilidades de las plataformas en relación con la difusión de desinformación, bulos y manipulación.

#### Vendedor

La plataforma deberá detallar quién es el vendedor y si se trata de una empresa o un particular. Además, si el producto o servicio es vendido por un particular, debe informar de que, en estos casos, no aplica la legislación de consumo (el comprador no ostenta la condición de consumidor) y que, por lo tanto, no se podrá poner una reclamación de consumo.

## > Obligaciones específicas de los marketplaces



### Responsabilidades

La plataforma debe concretar sus responsabilidades y las del vendedor. Según la naturaleza del *marketplace*, debe proporcionar información sobre la duración y resolución del contrato, los procedimientos y plazos de entrega y quién tiene la obligación de cumplir con estas obligaciones (si es el *marketplace* o el vendedor).

### Garantía comercial o seguro

En caso de que la plataforma ofrezca una [garantía](#) adicional a la legal mínima o un seguro, deberá informar al consumidor de forma clara.

### Resolución de conflictos

El *marketplace* deberá informar de si dispone de algún mecanismo para la resolución alternativa de conflictos y el papel que desempeña. Además, los prestadores de servicio deberán informar e implantar mecanismos claros de reclamación, incluso de procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos. El plazo de las empresas para responder a las reclamaciones no debe ser superior a 30 días.

### Prácticas comerciales desleales

El consumidor tiene derecho de resolución del contrato o a indemnización cuando haya habido prácticas comerciales desleales.

### Datos personales

La plataforma deberá informar, entre otras cosas, sobre la cesión de datos personales a los diferentes actores (vendedores, empresas de transporte, etc.).

## La seguridad en los marketplaces

### > Actuación diligente

La [Ley de Servicios Digitales](#) establece que los marketplaces o plataformas intermediarias son responsables si no actúan diligentemente ante los productos o servicios que oferten en sus páginas y que no cumplan con la normativa.

### > Información sobre la seguridad de los productos

El [Reglamento \(UE\) 2023/988](#) sobre la seguridad general de los productos establece la obligación de estructurar los *marketplaces* de forma que los comerciantes puedan proporcionar toda la información necesaria sobre la seguridad de los productos, así como la necesidad de proporcionar a los consumidores y a las autoridades advertencias de seguridad sobre la retirada de productos de su plataforma o la imposibilidad de acceder por motivos de seguridad.

### > Alertas sobre productos o servicios ilegales

Las plataformas están obligadas a informar a los consumidores cuando tengan conocimiento de que adquirieron un producto o servicio ilegal. Además, les indicarán cuál es el incumplimiento, la identidad del comerciante y cualquier medio para reparar el daño. Deberán facilitar también la denuncia de este tipo de contenidos.

## Obligaciones generales de la venta online



### Información previa

La tienda *online* debe facilitar información de manera clara, inequívoca, comprensible y accesible acerca de: las características del producto o servicio, el precio final con el IVA incluido, la forma de pago, fecha y modalidades de entrega, garantías, protección de datos y, en el caso de ser una oferta, el periodo de duración de la misma.

### Confirmación de compra

Salvo acuerdo entre las partes, el vendedor debe confirmar al consumidor la compra a través de un correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica o similar.

### Entrega

El plazo de entrega a domicilio es de 30 días, a menos que se haya acordado otro plazo. Si el producto no se recibe en ese tiempo debe comunicarse al vendedor, pudiéndose conceder un plazo adicional razonable. Si, al término de este nuevo plazo, no se entrega el producto, el consumidor tiene derecho a rescindir el contrato o a un reembolso lo antes posible.

### Desistimiento

El consumidor tiene derecho a retractarse de la compra *online* sin necesidad de justificar el motivo durante los 14 días naturales siguientes a la recepción del producto. La empresa está obligada a reembolsar el dinero pagado sin penalización. Los únicos gastos que podrán cobrar al consumidor son los gastos de envío, siempre y cuando se le haya informado adecuadamente. El consumidor deberá enviar los productos de vuelta al vendedor.

### Garantía

Los bienes y servicios deben tener las mismas garantías, independientemente de si se adquieren en el comercio *online* o en el comercio tradicional. Por lo general, los productos nuevos comprados en España tienen una [garantía](#) de tres años. En los productos con elementos digitales, la garantía es de dos años mientras que en los productos de segunda mano, podrá pactarse un plazo menor que no podrá ser inferior a un año.

Si el producto está defectuoso o no se ajusta a lo anunciado, el consumidor tiene derecho a la reparación o sustitución de forma gratuita (incluidos gastos de envío, mano de obra y materiales) en un plazo razonable. Si no fuera posible, tendrá derecho a un reembolso total o parcial.

Durante los dos años siguientes a la entrega del bien o en el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital, se presumirá que el defecto ya existía cuando se entregó el producto. En los bienes de segunda mano, el empresario y el consumidor podrán pactar un plazo menor que no podrá ser inferior a un año. A partir de este plazo, deberá ser el consumidor quien tenga que demostrar que el defecto venía de fábrica.

### Datos personales

La tienda deberá facilitar información sobre la finalidad para la que se recaban los datos personales. El procedimiento de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación del tratamiento y oposición deberá ser sencillo. Las casillas para dar el consentimiento para el tratamiento de datos personales no pueden estar pre-marcadas.

## Consejos para comprar en marketplaces



### Comprueba la identidad del vendedor

Dado que el *marketplace* puede actuar tanto como intermediario o vendedor, es muy importante verificar quién es realmente el vendedor. Habitualmente, los productos vendidos por terceros aparecen en el *marketplace* como “vendido por...”

### Comprueba si el vendedor es un particular

En algunos *marketplaces* como los portales inmobiliarios, de automóviles o de artículos de segunda mano, los vendedores pueden ser personas particulares (otro consumidor). En estos casos, presta especial atención a las ofertas y evita, en lo posible, pagos anticipados. Si el vendedor fuera un particular, el comprador no ostentaría la condición de consumidor por lo que carecería de importantes derechos.

### Lee los términos y condiciones generales

Antes de realizar la compra, lee los términos y condiciones generales del *marketplace*. Aquí se detallarán las responsabilidades que asume, si hay alguna garantía comercial adicional a la garantía legal mínima, las condiciones de devolución y de desistimiento, los procedimientos de reclamación o los mecanismos alternativos de resolución de controversias.

### Protege tus datos personales

No facilites más datos personales de los estrictamente necesarios para la compra y/o entrega a domicilio.

### Lee valoraciones y reseñas de otros consumidores

Lee las opiniones de otros compradores sobre el producto, servicio, el vendedor...

### Solicita información adicional

En caso de duda, por ejemplo, sobre la identidad del vendedor, las condiciones de compra o características del producto, solicita información adicional tanto al *marketplace* como al vendedor.

### Guarda la factura

La factura contiene información importante como los datos del vendedor o el precio del artículo. Además, es necesaria en caso de reclamación.

### Rechaza paquetes golpeados

Rechaza los paquetes que no estén debidamente embalados, manipulados o conservados y no admitas una exención de responsabilidad bajo el argumento de que la culpa del defecto se debe a una inadecuada manipulación del transportista. Grabar un vídeo abriendo el paquete puede ser una buena idea para probar que los bienes solicitados no llegaron en condiciones adecuadas.

### Compra de forma responsable y sostenible

El amplio catálogo de productos de los *marketplaces* puede incitar a la compra compulsiva o a la adquisición de productos que no se necesitan. Ten en cuenta que el transporte de los bienes adquiridos puede generar también una importante huella ambiental.

## > ¿A quién reclamar?

➔ A la empresa responsable

Puede que el *marketplace* sea quien venda el producto directamente, o que el vendedor sea una tercera empresa ajena a la plataforma.

Si el producto o servicio no fuera del *marketplace* y lo vende otra empresa, en caso de problemas habría que reclamar directamente al vendedor.

En ocasiones ocurre que, aunque el producto es vendido por un tercero, el *marketplace* es el encargado de gestionar el pago o la logística. En estos casos, los problemas relacionados con el cobro o el envío habría que reclamarlos a la plataforma intermediaria.

Por eso, para poder dirigir la reclamación a la organización adecuada, es importante identificar el motivo de la reclamación y determinar quién es la empresa responsable.

- > **Identifica quién es el vendedor.**
- > **Comprueba quién es el responsable del problema objeto de la reclamación... ¿el *marketplace* o el vendedor?**

## ¿Cómo reclamar?



### Pasos para reclamar

- 1 Guarda los justificantes de compra** y la documentación que ayuden a respaldar la reclamación: facturas, *e-mails*, capturas de pantalla y cualquier comunicación con la empresa.
- 2 Reclama a la empresa responsable.** Cuando sea posible, utiliza los canales oficiales de la plataforma para reclamar.
- 3 Recurre a organismos oficiales y Medios Adecuados de Solución de Controversias.** Cuando la empresa responsable no haya dado una solución satisfactoria a la reclamación conforme a la normativa vigente en materia de consumo.

#### Deberías saber...

Antes de acudir a la vía judicial para resolver conflictos de consumo de carácter nacional o transfronterizos, será necesario acudir a un Medio Adecuado para la Solución de Controversias ([MASC](#)).



## ¿Cómo reclamar?

**CEC-España puede ayudarte a defender tus derechos**



Centro Europeo  
del Consumidor  
España



### Compras transfronterizas a empresas europeas

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) ofrece asistencia con el fin de ayudar a las personas que residen en nuestro país a que resuelvan los conflictos que puedan tener con la compra de bienes o contratación de servicios con empresas establecidas en otro país de la [Unión Europea](#) (diferente a España), Islandia, Noruega o Reino Unido. Para ello, solo es necesario enviar el [formulario online](#) de la web del CEC.

### Compras sin ánimo de lucro

La compra debe realizarla una persona particular (consumidor) para su uso privado (contratos sin ánimo de lucro).

### Resolución extrajudicial de conflictos

La labor de CEC-España consiste en tratar de alcanzar acuerdos amistosos que pongan fin al litigio entre el consumidor y la empresa a través de la vía extrajudicial. Para ello, el consumidor deberá haber reclamado previamente a la empresa por escrito. No deberá haber acudido antes ni al sistema arbitral de consumo, ni a la vía judicial. Además, necesitará aportar las pruebas documentales que respalden la defensa de sus derechos.

### Acuerdos no vinculantes, sin capacidad sancionadora

CEC-España no tiene competencias para emitir resoluciones, ni para sancionar. Carece de capacidad coercitiva (sus acuerdos no son vinculantes). Por lo tanto, los acuerdos se alcanzan de forma voluntaria y, en caso de no llegar a una solución, el consumidor podrá continuar con la defensa de sus intereses por la vía judicial.

### ¿Has comprado a otro consumidor?

### ¿Has sido víctima de un delito?... Acude a la vía judicial

CEC-España no interviene en caso de delitos (fraudes, estafas...), ni cuando la compra del bien o contratación del servicio es entre particulares (C2C) o entre empresas (B2B).

Puedes comprobar la nacionalidad del vendedor en el aviso legal de su web.

CEC-España gestiona la mayoría de asuntos de consumo, pero hay algunas excepciones en las que no puede actuar y -dependiendo del sector- las reclamaciones deberán dirigirse a otros organismos competentes.

Más info [aquí](#).

>> [Folleto Competencias de CEC-España](#).

¿Cómo saber cuáles son las responsabilidades del marketplace y las del vendedor?

### Lee los términos y condiciones

Dada la complejidad de estos mercados, en la práctica, es necesario analizar de manera pormenorizada las actuaciones que realiza la plataforma de forma efectiva. De ahí que sea crucial revisar siempre los términos y condiciones en cada caso.

### Identifica al vendedor

La plataforma deberá detallar quién es el vendedor y si se trata de una empresa o un particular.

Si el vendedor fuera una persona particular (otro consumidor), la plataforma deberá informar de que, en estos casos, no aplica la legislación de consumo y, por lo tanto, el comprador no ostenta la condición de consumidor y no podrá poner una reclamación de consumo.

### ¿Quién es el responsable del problema objeto de la reclamación... el marketplace o el vendedor?

Según la naturaleza del marketplace, este debe informar sobre las condiciones de la compra (duración y solución del contrato, los procedimientos, plazos de entrega, etc.), así como quién es el responsable de cumplir con esas obligaciones, si es el marketplace o el vendedor.

## Normativa aplicable

La información de este folleto es orientativa. Para conocer con rigor los derechos de los consumidores debe consultarse la legislación española y la legislación europea vigente.

© centro europeo del consumidor en españa

Imagen portada: Adobe Stock

[Directiva Europea 2000/31/CE](#) sobre el comercio electrónico

[Ley 34/2002](#) de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de comercio electrónico (LSSICE), que transpone la Directiva Europea 2000/31/CE.

[Reglamento \(UE\) 2022/2065](#) de Servicios Digitales.

[Reglamento \(UE\) 2022/1925](#) de Mercados Digitales.

[Reglamento \(UE\) 2023/988](#) sobre seguridad general de los productos.

[Reglamento \(UE\) 2019/1020](#) sobre vigilancia del mercado y conformidad de los productos.

[Real Decreto Legislativo 1/2007](#) (Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios).

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y los puntos de vista expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de Pequeña y Mediana Empresa (EISMEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la financiación pueden ser consideradas responsables de los mismos.