

¿Qué hace Europa para proteger al consumidor online?

Derechos del consumidor en el nuevo entorno digital



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

MAY
2025

	página
¿Cómo quiere ser Europa en el nuevo entorno digital?	3
¿Qué hace Europa para proteger al consumidor online?	4
Derechos generales del consumidor online	16
Consejos de CEC-España para comprar online de forma segura y responsable	19
Recomendaciones de seguridad de CEC-España	22





¿Cómo quiere ser Europa en el nuevo entorno digital?

- ✓ Basada en plataformas digitales seguras y fiables.
- ✓ Con protección especial de los menores.
- ✓ Con acceso a servicios equitativos y no discriminatorios.
- ✓ Con los mismos derechos tanto en comercio online como offline.
- ✓ Centrada en un consumo circular y sostenible.
- ✓ Con derecho a la protección de la privacidad y de los datos personales.
- ✓ Con derecho a la libertad de expresión, incluido el acceso a información diversa, fiable y transparente.
- ✓ Centrada en las personas.
- ✓ Participativa. Con la aportación de los consumidores.
- ✓ Con acceso universal a una conectividad de alta calidad. Con conectividad de gigabit servidas por redes 5G.

Qué hace Europa para proteger al consumidor online



Misma protección para el consumidor offline y online

Las medidas europeas de protección de los consumidores tienen por objeto proteger tanto la salud, la seguridad, como los intereses económicos y jurídicos de las personas consumidoras europeas con independencia del lugar en el que residan, al que viajen o en el que realicen sus compras dentro de la Unión. Además, la legislación europea regula tanto las compras en tiendas físicas tradicionales como el comercio online. Para ello, dispone de normas de aplicación general, así como disposiciones dirigidas a productos específicos.

Artículos 114 y 169.

[Tratado de Funcionamiento de la UE.](#)

Qué hace Europa para proteger al consumidor online



Crea nuevas normas adaptadas al nuevo entorno digital

Uno de los objetivos de Europa es adecuar las normas a las nuevas formas de venta en línea y los nuevos modelos de negocio online, haciendo frente a los nuevos retos relacionados con la seguridad de los productos, e incorporando nuevos actores en el mercado como son los prestadores de mercados online.

Dado el importante papel que desempeñan los prestadores de mercados en línea a la hora de intermediar en la venta de productos entre comerciantes y consumidores, estos agentes deben tener más responsabilidades en relación con la venta de productos peligrosos en línea.

La [Directiva 2000/31/CE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo establece el marco general para el comercio electrónico y determinadas obligaciones para las plataformas en línea.

Ley de Servicios Digitales

El [Reglamento \(UE\) 2022/2065](#) del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el mercado único de servicios digitales regula, entre otros asuntos, la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas a quienes prestan servicios de intermediación en línea con respecto a contenidos ilícitos, incluidos los productos peligrosos.

La Ley de Servicios Digitales se centra en crear un entorno digital más responsable y seguro para las personas consumidoras, protegiendo los derechos fundamentales en línea y regulando los principales problemas del comercio en línea, de las plataformas de contenidos online y de los sistemas de algoritmos que favorecen la propagación de las noticias falsas (desinformación).

Ley de Mercados Digitales

El [Reglamento de Mercados Digitales](#) establece un conjunto de criterios objetivos claramente definidos para considerar a una gran plataforma en línea como «guardián de acceso» y garantizar unos mercados digitales más equitativos. El objetivo es evitar condiciones injustas y garantizar el carácter abierto de los servicios digitales.

Por su parte, el [Reglamento \(UE\) 2019/1020](#) fortalece el papel de las autoridades que vigilan los mercados con el fin de controlar que solamente se comercialicen en la UE productos que cumplan la normativa europea.

Qué hace Europa para proteger al consumidor online



Principales cambios de la nueva Ley de Servicios Digitales

- ✓ Formas claras y sencillas de denunciar contenidos, bienes o servicios ilícitos en las plataformas online.
- ✓ Obligaciones de diligencia debida para las plataformas y obligaciones más estrictas para las plataformas muy grandes, donde se producen los daños más graves.
- ✓ Las autoridades estarán mejor equipadas para proteger a los ciudadanos gracias a la supervisión de las plataformas y la aplicación conjunta de las normas en toda la Unión.
- ✓ Entorno digital más transparente y un mercado único europeo digital más uniforme.

Principales cambios de la nueva Ley de Mercados Digitales

Establece normas más igualitarias para todas las empresas, independientemente de si se trata de un gigante tecnológico o una pequeña empresa digital.

Persigue acabar con las prácticas injustas, las prácticas comerciales desleales; y establecer un marco legal claro sobre lo que las grandes plataformas de Internet pueden hacer cuando se dirigen a los mercados europeos.

Busca promover la innovación, el desarrollo y la competitividad, mediante unas normas que permita que todas las empresas operen en igualdad de condiciones.

- ✓ Prohibición de las prácticas desleales para dar a las empresas usuarias de las plataformas la posibilidad de ofrecer a los consumidores una mayor elección de servicios innovadores.
- ✓ Mejor interoperabilidad con servicios alternativos a los de guardianes de acceso.
- ✓ Más facilidades para que los consumidores cambien de plataforma si lo desean.
- ✓ Servicios de mejor calidad y precios más bajos para los consumidores.

Qué hace Europa para proteger al consumidor online ?



Crea un entorno digital justo, humano, seguro y sostenible

La Comisión Europea ha revisado su [Estrategia para el Mercado Único Digital](#) con una nueva Comunicación: "[Brújula digital 2030: el enfoque de Europa para el Decenio Digital](#)" con la que Europa quiere expandir sus infraestructuras y construir un futuro digital sostenible, más próspero y centrado en el ser humano. Además, se persigue que todos los hogares cuenten con una conectividad de altísima velocidad y todas las zonas pobladas dispongan de cobertura 5G.

"[Declaración Europea sobre los Derechos y Principios Digitales para la Década Digital](#)". Esta Declaración proporciona un marco de referencia para que los Estados miembros recorran el camino hacia esta transformación digital. En ella se plasma el compromiso de la UE con una transformación digital protegida, segura y sostenible que sitúe a las personas en el centro de las políticas europeas y en consonancia con los valores y derechos fundamentales de la Unión. La Declaración muestra a los ciudadanos que los valores europeos, así como los derechos y libertades de la UE deben respetarse tanto en línea como fuera de línea.

- ✓ Transformación digital centrada en las personas.
- ✓ Mayor conectividad.
- ✓ Fomento de la formación y capacidades digitales.
- ✓ Acceso a los servicios públicos digitales online.
- ✓ Entorno digital justo.
- ✓ Mayor seguridad, protección y empoderamiento en el entorno digital.
- ✓ Mayor sostenibilidad.

Qué hace Europa para proteger al consumidor online



Refuerza la protección en las compras online

Desde junio de 2014, los derechos de los consumidores europeos se reforzaron con la [Directiva 2011/83/UE](#) mediante nuevas normas relativas al suministro de información, los derechos de desistimiento y las obligaciones contractuales.

- **Protección frente a las prácticas abusivas y prácticas desleales**

[Directiva 93/13/CEE](#)

Garantiza una protección contra las cláusulas abusivas en los contratos celebrados entre empresas y consumidores.

[Directiva 2005/29/CE](#)

Aborda las prácticas comerciales desleales de las empresas como las acciones engañosas y la coacción.

La [Directiva 2019/2161](#) mejora la aplicación de las tres Directivas anteriores y moderniza las normas de protección de los consumidores. En parte, debido a la necesidad de adaptar la legislación ante el continuo desarrollo de herramientas digitales y subsanar así algunas deficiencias detectadas.

- **Protección frente a la publicidad engañosa y comparativa**

[Directiva 2006/114/CE](#)

Regula la publicidad engañosa y la publicidad comparativa.

Qué hace Europa para proteger al consumidor online ?



Crea normas para la sociedad de la información, comercio electrónico y los pagos electrónicos y transfronterizos

La Directiva sobre el comercio electrónico ([2000/31/CE](#)) regula a los proveedores de servicios en línea en la Unión, incluidas diversas actividades en línea. Esta norma fue actualizada por el [Reglamento 2022/2065](#) relativo a un mercado único de servicios digitales, que fue adoptado en octubre de 2022.

▪ Mismas comisiones para los pagos transfronterizos en euros

Otras reglamentaciones, como la [Directiva \(UE\) 2015/2366](#) sobre servicios de pago en el mercado interior y el [Reglamento \(UE\) 2021/1230](#) sobre pagos transfronterizos en la Unión, garantizan la igualdad de las comisiones aplicadas a los pagos transfronterizos efectuados en euros entre los Estados miembros.

- ✓ **Innovación en los servicios de pago online.**
- ✓ **Mayor seguridad en estos sistemas de pago.**
- ✓ **Mayor nivel de protección frente a fraudes y abusos potenciales.**



Crea herramientas para comparar los precios de los servicios de paquetería de la UE

Con el desarrollo del comercio electrónico, se ha impulsado también los servicios de paquetería de la UE. Los consumidores -que no son ajenos a esta nueva evolución de los mercados- usan, cada vez más, los servicios de mensajería, por ejemplo, para hacer devoluciones de sus compras online. En este contexto, y con el fin de facilitar el acceso a la información sobre los diferentes servicios de paquetería, la Comisión Europea dispone de una [herramienta](#) que permite a los consumidores consultar, en las 24 lenguas oficiales de la UE y de forma sencilla y transparente, los precios de los envíos nacionales y transfronterizos de aquellos proveedores con cincuenta o más empleados, así como los que están establecidos en más de un país de la UE. De esta forma, se facilita a los usuarios un instrumento con el que poder elegir el servicio de paquetería más económico, al tiempo que ofrece otros servicios con valor añadido con los que realizar el seguimiento y localizar el envío.

>> [Comparador de precios](#) para la entrega de paquetes en la UE.

Qué hace Europa para proteger al consumidor online ?



Te protege frente a los ciberdelincuentes

Se mejora la Ciberseguridad reforzando el mandato de la Agencia de la UE para la Ciberseguridad (Agencia de la Unión Europea para la Red y la Información y la Seguridad, [ENISA](#)) para apoyar a los Estados miembros en la lucha contra las amenazas y ataques de seguridad cibernética.

- ✓ Certificación europea de ciberseguridad para dispositivos conectados.
- ✓ Mejor gobernanza en la certificación de seguridad cibernética.
- ✓ Iniciativas más predecibles, inclusivas y transparentes para la industria.
- ✓ Más poder para la Agencia Europea de Ciberseguridad.

Carta de Derechos Digitales de España

Sin carácter normativo, recoge un conjunto de principios y derechos para guiar futuros proyectos normativos y el desarrollo de las políticas públicas de forma que se garantice la protección de los derechos individuales y colectivos en los nuevos escenarios digitales. De este modo, se persigue actualizar derechos ya existentes y reconocidos en textos como la Declaración de Derechos Humanos o la Constitución española, adaptarlos a las nuevas circunstancias de la realidad digital y salvaguardar los derechos fundamentales en el escenario digital:

- ✓ Derecho a la libertad.
- ✓ Derecho de igualdad.
- ✓ Protección de los menores.
- ✓ Derecho a la neutralidad de la red.
- ✓ Derecho a la protección de datos.
- ✓ Derecho a la dignidad y no discriminación.

Qué hace Europa para proteger al consumidor online



Regula la promoción comercial de los influencers

La creación de la plataforma [Influencer Legal Hub](#) permite que influencers y creadores de contenidos puedan encontrar información sobre la legislación de la UE que les aplica. El objetivo es ayudarles a conocer y cumplir con la normativa.

El Dictamen sobre "[Publicidad de influencers y su impacto en las personas consumidoras](#)", publicado por el Comité Europeo Económico y Social ([CESE](#)), establece que los **influencers** deberían:

- ✓ Incluir una mención visible en un lugar destacado para informar de que un mensaje es una «comunicación comercial».
- ✓ Cumplir las normativas sectoriales concebidas para garantizar la protección de la salud y la seguridad de consumidores y usuarios, especialmente de los menores y otros colectivos vulnerables.
- ✓ Se considerará que son responsables si no aclaran de manera suficiente cuándo una recomendación o promoción de un producto o servicio está pagada.

Los **administradores** de plataformas y redes sociales deberían:

- ✓ Ser solidariamente responsables por el contenido ilegal publicado por los creadores de contenido y los influencers.
- ✓ Tener la obligación de realizar las acciones necesarias para neutralizar la comunicación en línea y denunciar la actividad ilícita.
- ✓ Solicitar a todos los creadores de contenido/influencers que operen fuera de la UE que indiquen claramente quién es el responsable legal de su actividad dentro del territorio de la UE y que declaren poseer un seguro de responsabilidad civil profesional para cubrir los daños causados por las actividades ilegales.

España cuenta con normas para regular los contenidos y la publicidad publicados por los influencers con el objetivo de proteger a los menores y que la difusión de contenidos publicitarios esté alineada con las normas europeas. ([Real Decreto 444/2024](#) sobre los requisitos de los influencers y la [Ley 13/2022](#) General de Comunicación Audiovisual).

Qué hace Europa para proteger al consumidor online



Mayor transparencia en la indicación de precios

La [Directiva 98/6/CE](#) obliga a mostrar los precios de venta y unitarios para facilitar la comparación de productos.



Hace posible las transferencias inmediatas

Desde enero de 2025, es posible hacer transferencias en la zona euro en menos de 10 segundos, a cualquier hora y cualquier día gracias a la [nueva normativa](#) sobre transferencias bancarias que pretende generalizar el uso de las transferencias inmediatas. De esta forma, se facilita el uso de las transferencias como forma de pago en las compras online.

[Reglamento \(UE\) 2024/886](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de marzo de 2024, por el que se modifican los Reglamentos (UE) n.o 260/2012 y (UE) 2021/1230 y las Directivas 98/26/CE y (UE) 2015/2366 en lo que respecta a las transferencias inmediatas en euros (Texto pertinente a efectos del EEE)



Hace posible las domiciliaciones bancarias en cuentas de cualquier país europeo

Los consumidores que contraten online un servicio, también podrán domiciliar los cargos en una cuenta de pago (IBAN) radicada en cualquier país del Espacio Económico Europeo (EEE). Las empresas que discriminen al consumidor por la nacionalidad de la cuenta de pago podrán ser sancionadas. Esto conlleva la correlativa obligación de las empresas de servicios (telecomunicaciones, seguros, energéticas, etc.) de aceptar cualquier cuenta bancaria (IBAN) del EEE y no discriminar al ordenante en función de si se trata de una cuenta nacional o de cualquier otro país europeo. De lo contrario, las administraciones de consumo competentes estimarán este incumplimiento como una irregularidad que podrá ser sancionada en base al [Reglamento SEPA 260/2012](#).

Qué hace Europa para proteger al consumidor online



Adapta las normas sobre crédito al consumo al entorno digital

La digitalización ha producido cambios en el mercado de los créditos al consumo. Entre otros, destaca la aparición de nuevos productos online y cambios en el comportamiento y preferencias de los consumidores que optan -cada vez más- por contratar servicios financieros online.

Por eso, ha sido necesario mejorar y adaptar las normas vigentes y elaborar otras nuevas que recojan esos cambios. El objetivo es asegurar que los consumidores operen con confianza y seguridad. Para ello, la Comisión Europea ha trabajado en la elaboración de una Directiva que adapte las normas a este nuevo entorno digital y proteja mejor al consumidor.

Protección frente al endeudamiento excesivo

En septiembre de 2023, el Parlamento Europeo aprobó nuevas normas sobre crédito al consumo con las que también se protege a los ciudadanos de la UE de un endeudamiento excesivo. Con las nuevas medidas, los prestamistas deberán evaluar la idoneidad del crédito y la solvencia del consumidor, limitar los gastos, ofrecer una opción de desistimiento de 14 días, permitir el reembolso anticipado y garantizar que los anuncios indiquen el coste del préstamo.

Información clara y comprensible

Las nuevas normas establecen también que la información precontractual y contractual se prese de forma clara y comprensible, y adaptada a los canales digitales. Además, si la información precontractual se entrega con menos de 24 horas de antelación a la firma del contrato, deberá remitirse al cliente un recordatorio de su derecho a desistir el contrato.

Protección frente a prácticas engañosas

Se introducen nuevas medidas, como el «botón de desistimiento» y medidas contra las interfaces engañosas.

[Directiva \(UE\) 2023/2225](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de octubre de 2023, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la [Directiva 2008/48/CE](#) sobre los contratos de crédito al consumo. La nueva Directiva se aplicará a partir del 20 de noviembre de 2026.

[Directiva 2002/65/CE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros.

Qué hace Europa para proteger al consumidor online ?



Ofrece más protección frente a las prácticas de competencia ilegal

Se incorporan medidas destinadas a dotar a las autoridades de competencia de cada Estado miembro de los medios necesarios para que las normas de competencia se adapten a la era digital y para luchar contra las prácticas de competencia ilegales en la UE.

Objetivo: Garantizar el correcto funcionamiento del mercado interior en el nuevo entorno digital.

[Directiva \(UE\) 2019/1](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, encaminada a dotar a las autoridades de competencia de los Estados miembros de medios para aplicar más eficazmente las normas sobre competencia y garantizar el correcto funcionamiento del mercado interior (Texto pertinente a efectos del EEE.).



Amplía las garantías por faltas de conformidad

La [Directiva \(UE\) 2019/771](#) establece garantías comerciales para los productos y las normas sobre la conformidad de los productos con el contrato y las medidas correctoras en caso de falta de conformidad.

La [Directiva \(UE\) 2019/770](#) establece las normas sobre la conformidad de contenidos o servicios digitales y las medidas correctoras en caso de faltas de conformidad en estos casos.

En España, estas Directivas se incorporaron al ordenamiento jurídico nacional a través del [Real Decreto-ley 7/2021](#)- aumentando la garantía por falta de conformidad para los productos nuevos de 2 a 3 años. En los casos de productos de segunda mano, la garantía no podrá ser inferior a 1 año. Para los productos con elementos digitales, la garantía legal mínima es de 2 años. Además, se entiende que el defecto viene de fábrica en los dos primeros años desde la entrega del bien. A partir de los dos años, será el consumidor quien deberá probar que la falta de conformidad ya existía cuando se le entregó.

Garantía legal mínima

3 años En productos nuevos

2 años En productos con elementos digitales

Qué hace Europa para proteger al consumidor online ?



Mejora la seguridad los productos de consumo

Esta antigua [Directiva 2001/95/CE](#) fue sustituida por el nuevo [Reglamento 2023/988 relativo a la seguridad general de los productos](#) el 13 de diciembre de 2024. Este se centra en una gestión de riesgos exhaustiva, una mayor trazabilidad, una vigilancia más estricta, responsabilidades específicas para las empresas y los mercados en línea, una notificación de accidentes obligatoria y procedimientos de recuperación estructurados con soluciones para los consumidores.



Mejora la seguridad de los juguetes

La [Directiva 2009/48/CE](#) establece los requisitos de seguridad de los juguetes para poder venderse en la UE, independientemente de que se fabriquen en la UE o en terceros países. Sin embargo, la Comisión Europea ha detectado deficiencias, por ejemplo, a la hora de garantizar un elevado nivel de protección frente a posibles riesgos, en particular, frente a las sustancias químicas nocivas. Ha identificado también carencias en la eficacia, en concreto, en el contexto de las ventas online, lo que hace que siga habiendo juguetes que no son seguros. En este contexto, el Parlamento Europeo y el Consejo han llegado a un acuerdo para un [Reglamento](#) con el que se actualizan y refuerzan los requisitos de seguridad de los juguetes comercializados en el mercado único de la UE y se adapta a las nuevas necesidades de los mercados en línea.



Crea un sistema de alertas para productos no alimentarios peligrosos

El sistema [Safety Gate](#) permite que la información sobre las medidas adoptadas contra los productos peligrosos no alimentarios se distribuya rápidamente entre las autoridades nacionales responsables de la seguridad de los productos en los países del mercado único.



Te protege frente a los daños causados por productos defectuosos

La [Directiva 1999/34/CE](#) considera responsables de los daños causados por productos defectuosos a los productores y los consumidores deben demostrar el daño, el defecto y la relación de causa-efecto en un plazo de tres años.

Derechos generales del consumidor online



Derecho a recibir información

Antes de realizar la compra, el consumidor tiene derecho a recibir la siguiente información:

- ✓ Dirección de correo electrónico de la persona vendedora.
- ✓ Restricciones de entrega aplicables en determinados países.
- ✓ Derecho a anular el pedido en el plazo de 14 días naturales, sin penalización y sin necesidad de justificar el motivo ([derecho de desistimiento](#)).
- ✓ Servicios postventa disponibles.
- ✓ Mecanismos de resolución de litigios.
- ✓ Información clara sobre el precio total de los productos o servicios, incluidos todos los impuestos y gastos adicionales.
- ✓ Número de registro mercantil de la persona vendedora.
- ✓ Título profesional y, en su caso, el número de identificación a efectos de IVA de la persona vendedora.
- ✓ En su caso, la asociación profesional a la que pertenece la persona vendedora.
- ✓ Contratos redactados de forma sencilla y comprensible y sin cláusulas abusivas.

Debes saber



En las compras online, el consumidor no debe pagar gastos de entrega ni otros recargos de los que no le hayan informado previamente.

Las direcciones web que terminan en “.eu” o “.es” no garantizan que el vendedor esté establecido en la UE.

Derechos generales del consumidor online



Confirmación de la compra

Una vez efectuada la compra online, el consumidor deberá recibir la confirmación escrita de la transacción. La confirmación puede hacerse en papel o en otro soporte duradero como un correo electrónico, fax o mensaje a su cuenta personal en la web de la empresa.

Servicio telefónico de postventa

La facturación de las llamadas se realizará según la tarifa básica.

Las llamadas para pedir información o presentar una reclamación no podrán tener un mayor coste que la tarifa básica o una tarificación adicional.

Pagos

El consumidor online debe manifestar de forma explícita —por ejemplo, pulsando un botón— que es consciente de que hacer un pedido implica obligatoriamente pagar.

En España no se podrán exigir al consumidor el pago de gastos o cuotas adicionales por la utilización de una tarjeta de débito o de crédito.

Gastos adicionales

En los servicios adicionales -como las entregas urgentes, empaquetado para regalo o los seguros de viaje- que tengan un coste adicional, la persona consumidora debe dar su consentimiento. La empresa no puede cobrar por estos servicios sin que el consumidor los elija expresamente.

Las casillas preseleccionadas en la web del vendedor no es un consentimiento expreso. En este caso, el consumidor tiene derecho al reembolso de todos los pagos efectuados de esta forma.

Derechos generales del consumidor online



Plazos de envío y entrega

Salvo que se acuerde otra cosa entre el vendedor y el consumidor, el plazo de entrega de los bienes es de 30 días máximo desde la celebración del contrato.

Daños en los productos durante el envío

La empresa vendedora es responsable de los posibles daños causados a los productos desde el momento de su expedición hasta su recepción.

Garantía

La empresa ha de informar de la existencia de una garantía y ésta responderá de las faltas de conformidad que se manifiesten, por lo general, en un plazo de 3 años desde la entrega.

Si el producto está defectuoso o no es o no funciona según lo anunciado, el consumidor tiene derecho a solicitar una reparación o un cambio. Si nada de esto es posible, tendrá derecho al reembolso.

Derecho de desistimiento

En las compras online -salvo excepciones- el consumidor tiene derecho a anular y devolver el pedido en el plazo de 14 días naturales, sin penalización y sin necesidad de justificar el motivo.

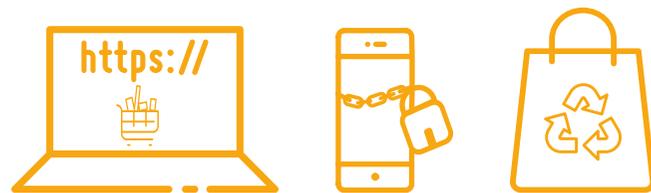
Las excepciones de este derecho vienen recogidas en el artículo 103 del [Real Decreto Legislativo 1/2007](#).

Derecho a la protección de los datos personales

Las normas de la UE hacen que los [datos personales](#) solo se puedan procesar en determinadas situaciones y bajo ciertas condiciones.

Derecho a reclamar

El consumidor tiene derecho a reclamar, tenga o no razón, o su queja sea más o menos viable. Las tiendas online, así como las plataformas de marketplace suelen disponer de canales de comunicación con los clientes para dejar constancia de cualquier incidencia. Hay que tener en cuenta que, en las plataformas de intermediación (Marketplaces), en caso de reclamación con un tercero, la plataforma no tiene por qué hacerse directamente responsable por lo que el consumidor deberá prestar atención a los términos y condiciones de la plataforma.



Consejos de CEC-España para comprar online de forma segura y responsable



Comprueba la identidad de la tienda

Evita comprar en tiendas online si no facilitan la identidad y los datos de contacto del comerciante. La identidad del comerciante como la dirección, CIF/NIF, la razón social, los datos de contacto, o registro mercantil deben aparecer de forma clara y accesible. Normalmente, en “Aviso legal”, “Términos y condiciones” o “Política de privacidad”. En caso de duda, consulta la web oficial de la marca para conocer cuáles son los vendedores autorizados e identificar las tiendas fraudulentas.



Compra en canales oficiales

Utiliza páginas web y apps oficiales o de confianza. Antes de descargar una app, comprueba quién es su desarrollador. Verifica que el e-mail coincide con la empresa que supuestamente envía el correo. Sospecha de correos tipo @gmail, @outlook o similar. Los enlaces del correo deben ser comprobados antes de hacer clic en ellos. Comprueba la seguridad de la web colocando el cursor del ratón sobre el hipertexto de la URL (candado o llave). En caso de sospecha, contacta con el proveedor oficial.



Exige buenas prácticas profesionales

Corroborar que la tienda está adherida a un código de conducta y código de buenas prácticas de comercio electrónico. Algunos de los sellos de confianza más conocidos son Confianza Online, Trusted Shops, AENOR, e-comercio, entre otros.



No caigas en mensajes “trampa”

Los mensajes “trampa” son aquellos utilizados para presionar al consumidor con anuncios del tipo: «oportunidad única», «único que ofrece una protección eficaz», «el precio más bajo del mercado», «últimas unidades», «oferta válida solo hoy», «hasta agotar existencias», o «el mejor del mercado».



Protege tus datos personales

La empresa debe informar sobre los datos personales que se recogen, su uso y la finalidad. Esta información normalmente se encuentra en el área de “Privacidad” o en “Términos y condiciones”. La empresa debe facilitar también información sobre el uso de cookies.

Consejo

No facilites datos personales (financieros, códigos, contraseñas, etc.) por internet o teléfono e informa a la entidad del que supuestamente procede el e-mail, el SMS o la llamada. Las entidades bancarias ni ningún otro proveedor legítimo pedirá al cliente datos personales o claves secretas de acceso.



Consejos de CEC-España para comprar online de forma segura y responsable



Comprueba las direcciones y textos de las páginas web

Evita comprar en páginas con faltas de ortografía o gramaticales sistemáticos. Evalúa el diseño general de la web y la imagen del producto. Compra siempre en páginas web que muestran un candado o llave en la barra de direcciones del navegador y cuya dirección URL comience con https. Comprueba si los productos incluyen descripciones precisas y comprensibles.



Duda de las webs con fallos en los contenidos

Desconfía de las páginas web que tienen fallos de diseño, imágenes y logotipos de baja calidad o poco profesionales. Las imágenes de los productos deben mostrar la totalidad del producto. En caso de duda, solicita más información al vendedor.



Notifica las ofertas dudosas

Pueden utilizarse las herramientas de notificación facilitadas por el operador de la plataforma online o contactar con las autoridades nacionales competentes o las organizaciones de consumidores.



La información, siempre clara

La información del precio total del producto debe ser clara y precisa. Debe indicar si incluye o no los impuestos, los gastos de envío si los hubiera. Antes de comprar, confirma el precio total y la política de devoluciones que, normalmente, suele aparecer en los "Términos y condiciones" o el "Aviso legal". Deberá sospecharse de las páginas web sin estos apartados.



Sospecha de ofertas sorprendentes

Desconfía de aquellas webs que ofrecen precios excesivamente bajos en relación con los del mercado o las tiendas oficiales, así como si todos los artículos se venden al mismo precio. Sospecha si un producto aparece con un precio inicial muy inflado al que se le aplica un descuento muy alto u ofertas demasiado llamativas como para dejarlas pasar.

Consejo

Cuidado con los mensajes que obligan a tomar una decisión rápida. Comprueba si la urgencia es real. Para ello, consulta otras fuentes de información de confianza.

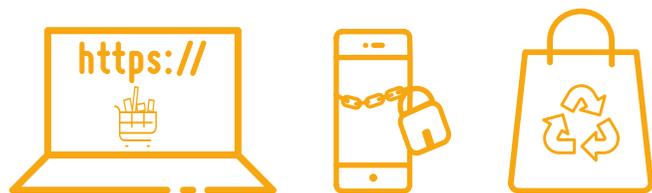


Comprueba tus derechos como consumidor

La web deberá incluir información sobre los derechos del consumidor y las garantías. Por ejemplo, el derecho a desistir en un plazo de 14 días, así como los canales y órganos para reclamar.

Consejo

Antes de comprar, comprueba si existe un servicio de atención al cliente y llama para verificar si funciona correctamente.



Consejos de CEC-España para comprar online de forma segura y responsable



Busca opiniones y reseñas

Busca en Internet referencias y opiniones de otros consumidores y comprueba el tiempo que lleva el vendedor con presencia en el comercio online. En caso de duda, desconfiar.

Consejo

Busca en Internet “nombre de la empresa + estafa”.



Comprueba que el paquete recibido no tiene golpes

Se recomienda rechazar los paquetes que no estén debidamente embalados, manipulados o conservados y no admitir una exención de responsabilidad bajo el argumento de que la culpa del defecto es una inadecuada manipulación del transportista. Grabar un vídeo abriendo el paquete puede ser una buena idea de cara a probar ante el vendedor o la plataforma de intermediación (Marketplace) que los bienes solicitados no llegaron en las condiciones adecuadas.



Recomendaciones de seguridad de CEC-España



Conexiones

Comprueba que la web muestre un candado o llave en la barra de direcciones del navegador y que su URL comience por https. Evita conexiones wifi públicas gratuitas o abiertas y cierra siempre la sesión al finalizar la compra.



Claves y contraseñas

Utiliza contraseñas alfanuméricas y caracteres especiales que no sean deducibles como cumpleaños, aniversarios... No compartas contraseñas y usa una diferente para cada servicio. Si es posible, utiliza sistemas de autenticación biométrica.



Antivirus y software

Comprueba que el sistema operativo y aplicaciones están actualizados.



Sistemas de pago

¿La página web ofrece varias formas de pago pero, a la hora de pagar, solo acepta tarjeta de crédito? Este es un motivo para desconfiar.

Consejo

- Evita pagar con transferencias de dinero.
- Paga preferentemente con tarjeta de crédito, sistemas de pago a contrareembolso u otros sistemas de pago seguros que garanticen que recibimos el dinero o el producto.
- Sospecha si se solicita continuar la gestión fuera de la plataforma.
- Desconfía si se pide dinero por adelantado, o pagar más por el producto sin motivo. Duda si el vendedor está en el extranjero y exige pagar a un intermediario para ver el producto.



Descargas de mensajes, archivos y enlaces

No descargues archivos adjuntos o entres en enlaces en caso de que no se pueda confirmar que se trata de un e-mail o SMS legítimo. Accede preferiblemente a la información que se ofrece a través de las apps o webs oficiales.

Consejo

- Sospecha de correos con mensajes no esperados, alarmistas o extraños.
- Desconfía si la comunicación es anónima del tipo “Estimado cliente”, “Notificación a usuario” o “Querido amigo”.

© centro europeo del consumidor en españa

Imágenes: Generadas con IA generativa en Indesign.

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.