

Marketplace

y plataformas de consumo colaborativo

**Derechos del consumidor
y recomendaciones para comprar
en un Marketplace**



Cofinanciado por la
Unión Europea



SECRETARÍA GENERAL
DE CONSUMO
Y ENERGÍA
DIRECCIÓN GENERAL
DE CONSUMO

Ayuda y asesoramiento
para los consumidores
Europeos



Centro Europeo del Consumidor España



¿Qué es una plataforma de Marketplace?

Las nuevas tecnologías han transformado la forma de consumir dando lugar a un nuevo modelo de comercio online en el que se pueden adquirir todo tipo de productos y servicios de todo el mundo, las 24 horas del día, los 365 días del año. Para facilitar el acceso a este mercado digital emergente, han ido surgiendo distintas plataformas de venta por Internet a modo de tiendas online que ofrecen una gran variedad de productos y servicios, tanto propios como de terceras empresas que usan estas plataformas como escaparate o canal de venta.



Las posibilidades han ido creciendo con el tiempo y, hoy en día, es habitual comprar en ellas todo tipo de mercancías como productos de gran consumo, alimentación, ocio o moda, así como contratar multitud de servicios como alojamiento, servicios turísticos, o de alquiler de vehículos. Estas plataformas online son conocidas como marketplace, e-marketplace y, en ellas, las personas consumidoras pueden acceder desde un dispositivo móvil a productos y servicios tanto de la propia plataforma como por parte de terceros que utilizan esta infraestructura para llegar al gran público a cambio de pagar una comisión.

Aunque el consumidor tiene los mismos derechos cuando compra en estas plataformas online, hay que advertir que puede tener más dificultades para reclamar debido a los múltiples agentes que concurren. Para evitar esta situación, es importante que conozca bien cómo funcionan: quién vende el producto, dónde se encuentra el vendedor, la procedencia y lugar de fabricación del producto, plazos de entrega, gastos de envío y devolución, vías para reclamar, o cómo ejercer el derecho de desistimiento.

Plataformas de venta por Internet a modo de tiendas online que ofrecen una gran variedad de productos y servicios, tanto propios como de terceras empresas que usan estas plataformas como escaparate o canal de venta.



Agentes que participan en el Marketplace

-  **Plataforma.**
Portal web en el que se venden productos y servicios.
-  **Vendedor.**
Empresa que suministra el bien o servicio.
Puede ser la propietaria de la plataforma o un tercero.
-  **Transportista.**
Empresa encargada de entregar el bien.
-  **Pasarela de pago.**
Servicios para facilitar a los clientes el pago. La pasarela de 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.

Aunque el consumidor debe estar protegido con los mismos derechos cuando compra en un Marketplace, es posible que tenga más dificultades para reclamar debido a los múltiples agentes que concurren.

En caso de litigio 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.

Conocer bien su funcionamiento, cuáles son sus derechos, y seguir unas sencillas recomendaciones ayudarán a evitar posibles sorpresas indeseadas.



Plataformas de consumo colaborativo, compras entre particulares

Algunas plataformas presentan sus actividades como un modelo colaborativo (compra-venta entre particulares), pero reciben habitualmente comisiones y pagos a cambio de servicios accesorios (por ejemplo, si los productos se envían por correo).

Estas plataformas deberían considerarse como empresas que prestan servicios o bienes a los consumidores por lo que deberían ofrecer las mismas garantías y derechos legales que cualquier otro comercio ya que no se trata realmente de un modelo de “economía colaborativa” entre consumidores, sino de una “economía de plataforma” entre empresas y consumidores.

No obstante, las personas consumidoras deberán tener en cuenta que, si el vendedor fuera un particular, el comprador no ostentaría la condición de consumidor por lo que carecería de muchos derechos que sí ostentaría si hubiera realizado la compra a un comercio.

En cualquier caso, la plataforma online deberá informar de forma clara quién es el vendedor.

Compras entre particulares, consumidor desprotegido

En las compras realizadas entre particulares, el comprador pierde la condición de consumidor y, por lo tanto, pierde también muchos de los derechos que tendría si la compra la realizara a un profesional.



Marketplace. Derechos del consumidor

- ✓ **Derecho a recibir información previa.**

El vendedor debe dar, al menos, la siguiente información: su identidad, características esenciales del bien o servicio, procedimientos de pago, plazos de entrega o ejecución del contrato, tratamiento de las reclamaciones, o la existencia del derecho de desistimiento cuando proceda. Cabe advertir que habitualmente, los productos vendidos por terceros aparecen como “vendido por” + el nombre del vendedor.
- ✓ **Garantía.**

Por lo general, los productos tienen una garantía legal mínima de tres años contados desde la fecha de entrega. Este periodo puede reducirse a un año en caso de artículos de segunda mano. Por su parte, la garantía de los productos con elementos digitales es de dos años. Durante este tiempo, el consumidor tiene derecho a que el producto sea conforme a lo anunciado.
- ✓ **Derecho de reparación, sustitución o reembolso.**

Si el producto comprado está defectuoso o no se ajusta a lo anunciado. La reparación o sustitución del producto son gratuitas (incluidos gastos de envío, mano de obra y materiales) y deberá realizarse en un plazo razonable. En caso de que no fuera posible la reparación o sustitución, el consumidor tendrá derecho a un reembolso total o parcial. Se presume que la falta de conformidad ya existía cuando se entregó el producto si esta aparece en los seis primeros meses tras la compra. Después de los seis primeros meses, el consumidor deberá demostrar que el defecto venía de fábrica.
- ✓ **Envíos y entregas.**

El plazo de entrega de los productos que no son recogidos inmediatamente o en las entregas a domicilio es de 30 días, a menos que se haya acordado otro plazo. Si el producto no se recibe en ese plazo debe comunicarse al vendedor, pudiéndose conceder un plazo adicional razonable. Si, al término de este nuevo plazo, el vendedor no entrega el producto, el consumidor tiene derecho a rescindir el contrato o a un reembolso lo antes posible.
- ✓ **Derecho de desistimiento.**

El consumidor tiene 14 días de plazo para devolver la compra sin necesidad de justificar el motivo. En estos casos, deberá informarse de que los gastos de envío para devolver la compra deberá pagarlos el consumidor, de lo contrario no los asumirá. Generalmente, los marketplaces disponen de mecanismos para ejercer este derecho a través de la propia plataforma. No obstante, hay que advertir que existen algunas [excepciones](#) como, por ejemplo, los productos realizados a medida o personalizados, contenido digital que no se preste en un soporte material (juegos, música, vídeos o ebooks), o productos precintados que no sean aptos para devolverse por razones de salud o higiene y que hayan sido desprecintados.
- ✓ **Derecho a la protección de datos personales.**

Debe comprobarse la finalidad para la que se recaban los datos y que el procedimiento de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación del tratamiento y oposición sea sencillo. Las casillas para dar el consentimiento no pueden estar pre-marcadas. Se recomienda no facilitar más datos personales de los necesarios para la compra y/o entrega a domicilio.
- ✓ **Derecho a reclamar.**

El consumidor tiene derecho a reclamar, tenga o no razón, o su queja sea más o menos viable. Las plataformas de marketplace suelen disponer de canales de comunicación con los clientes para dejar constancia de cualquier incidencia. La normativa española obliga a la empresa a dar respuesta a las reclamaciones en plazo no superior a 30 días. No obstante, en caso de litigio 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.



Marketplace. Recomendaciones

- ✓ **Comprobar la identidad del vendedor.**

Es frecuente que el vendedor o el prestador no sea la propia plataforma, por lo que se recomienda comprobar siempre la identidad del vendedor para evitar futuros problemas en caso de reclamación. Habitualmente, los productos vendidos por terceros aparecen como “vendido por”. Sin embargo, el hecho de que el vendedor no sea la propia plataforma o marketplace no significa que no debamos reclamar a la plataforma. Debe tenerse en cuenta que, en ocasiones, las plataformas retrasan el pago a los vendedores externos precisamente para aplicar las garantías o reclamaciones. Se recomienda también comprobar si el vendedor es de un tercer país ya que, si no es una empresa europea, la reclamación podría ser más dificultosa.
- ✓ **Comprobar si el vendedor es un particular.**

Algunos marketplaces como los portales inmobiliarios, de automóviles o de artículos de segunda mano, son habitualmente utilizados por particulares. En estos casos, se recomienda prestar especial atención a las ofertas y evitar, en lo posible, pagos anticipados. Hay que tener en cuenta que, si el vendedor fuera un particular, el comprador no ostentaría la condición de consumidor por lo que carecería de importantes derechos.
- ✓ **Leer los términos y condiciones.**

Las plataformas no tienen por qué hacerse directamente responsables de los productos anunciados por empresas terceras por lo que, antes de comprar, se recomienda leer siempre los términos y condiciones del marketplace para conocer las responsabilidades que asume, las vías que pone a disposición del consumidor para reclamar, y cómo actúan en caso de litigios con terceros.
- ✓ **Buscar opiniones de otros compradores y valoraciones al vendedor.**

Leer las opiniones de otros consumidores puede ayudarnos en nuestra decisión de compra y reducir los riesgos de la misma.
- ✓ **Solicitar información adicional.**

En caso de dudas, antes de la compra, se recomienda solicitar información adicional al vendedor o a la plataforma, tanto de su propia identidad, las características adicionales del producto, por ejemplo, del etiquetado obligatorio, componentes, ingredientes o lugar de fabricación.
- ✓ **Solicitar la factura o prefactura previa.**

La factura contiene todos los datos del vendedor y el precio del artículo por lo que será de gran utilidad en caso de problemas con el envío o para presentar futuras reclamaciones.
- ✓ **Comprobar que el paquete 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 y el marketplace que los bienes solicitados no llegaron en las condiciones adecuadas.
- ✓ **Comprar de forma responsable y sostenible.**

Los marketplaces disponen de un amplio catálogo de productos, lo que puede incitar a la compra compulsiva o a la adquisición de productos que no necesitamos. Además, hay que tener en cuenta que el transporte de los bienes adquiridos puede generar una huella ambiental importante.

Aviso legal. La información facilitada en este folleto proporciona únicamente una orientación de carácter general y no sustituye en ningún caso a la legislación aplicable.

El contenido de este folleto recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no asumen ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

El contenido de este folleto, disponible en el dominio europa.eu, puede contener “enlaces externos” a sitios web en otros dominios diferentes a europa.eu que son responsabilidad exclusiva de su autor. Los servicios de la Comisión Europea no tienen ningún control ni asumen ninguna responsabilidad sobre estos “enlaces externos”.

Cuando los visitantes de los sitios web de la Comisión deciden entrar en tales “enlaces externos” que dirigen a sitios web con dominios distintos de europa.eu, lo hacen bajo su propia responsabilidad, abandonando el dominio oficial de la Comisión Europea. En particular, estos visitantes estarían sujetos a las políticas de cookies, privacidad y legalidad (incluyendo la protección de datos y los requisitos de accesibilidad) del sitio web externo.