

ECC-Net publica un informe con recomendaciones para garantizar una mayor protección de los usuarios de servicios de mensajería

La red ECC-Net advierte que los problemas con las entregas y devoluciones de paquetes siguen generando un elevado número de reclamaciones a empresas de mensajería que no cumplen con la normativa europea vigente.

Madrid, 16 de agosto de 2024. La red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) acaba de publicar un [informe](#) en el que analiza los problemas que actualmente persisten en Europa con los servicios de paquetería, al tiempo que ofrece una serie de recomendaciones para proteger mejor los derechos de los usuarios. La red ECC-Net recuerda que la legislación de la UE persigue de forma clara la protección de las personas consumidoras cuando compran online. Sin embargo, ECC-Net sigue constatando que las entregas y devoluciones de los productos que se compran en línea siguen entrañando numerosos problemas que dan lugar a un importante número de reclamaciones a empresas que no respetan la legislación europea vigente en materia de consumo.

En este contexto, ECC-Net advierte que, salvo que se haya llegado a otro acuerdo distinto, la empresa está obligada a entregar el pedido en un plazo máximo de 30 días naturales desde la fecha de la compra. No obstante, en aquellos casos en los que el empresario no cumpla con su obligación de entrega durante los 30 primeros días, el consumidor y usuario deberá conceder un plazo adicional adecuado a las circunstancias. Si el empresario no entregara los bienes en este nuevo plazo adicional, entonces, el consumidor tendrá derecho a rescindir el contrato. Igualmente, si la entrega no se puede realizar por problemas de disponibilidad del bien o del servicio contratado, la empresa debe informar a la persona consumidora o usuaria y deberá poder recuperar el dinero abonado sin demora. Cabe indicar que, en caso de retraso injustificado en la devolución del dinero, la persona consumidora tiene derecho a reclamar el doble del importe adeudado y la indemnización por los posibles daños y perjuicios en lo que excedan de dicha cantidad. De igual modo, si la entrega no puede realizarse debido a problemas de disponibilidad del bien o servicio contratado, el consumidor y usuario deberá ser informado y deberá poder recuperar sin ninguna demora indebida el dinero abonado.

Asimismo, hay que saber que -antes de comprar un producto- el vendedor debe informar a la persona consumidora sobre las opciones de entrega, el pago y la fecha en la que se compromete a entregar los bienes o prestar el servicio. Además, el comerciante será el responsable de los posibles daños causados a los productos desde el momento de su expedición hasta que los recibe el consumidor. Por otro lado, si el producto estuviera defectuoso o no funcionara correctamente, el consumidor tiene derecho a solicitar su reparación o sustitución o, si no fuera posible, una reducción del precio o el reembolso.

Entrega de mercancías

La red ECC-Net advierte que, a pesar de que la legislación en esta materia es muy clara, persisten las incidencias con la entrega de bienes, lo que repercute en el grado de satisfacción y la confianza de los consumidores en el comercio electrónico, así como en el número de reclamaciones que reciben los Centros Europeos del Consumidor. Entre los problemas más frecuentes detectados en las entregas, destacan los siguientes:

- ✓ **Entregas realizadas en puntos distintos a los acordados.**
El consumidor debe autorizar que la mercancía se entregue a un tercero. No sería válido dejar el paquete en el pasillo, al portero o en un punto no acordado entre las partes.
- ✓ **Entregas sin la firma necesaria del consumidor.**
Si la entrega del paquete prevé la firma o la utilización de una clave, no deberían considerarse por entregados aquellos paquetes que no cuenten con dicha confirmación por parte del cliente.
- ✓ **Productos incorrectos o defectuosos.**
Algunas empresas presumen que, al recoger un paquete, el consumidor da por buena la mercancía, a pesar de que normalmente no se comprueba el estado del bien en el momento en el que se lo entrega el repartidor, lo que deja al consumidor en una situación de indefensión.
- ✓ **Vendedores que piden denuncias policiales en caso de problemas con la mercancía.**
Se traslada al consumidor la carga de la prueba para demostrar que la mercancía no se ha entregado o que es defectuosa, solicitándoles en algunos casos denuncias policiales. Sin embargo, hay que señalar que, en la compra de productos nuevos en España -durante los dos primeros años- se presumirá que el defecto del producto ya venía de fábrica por lo que el consumidor no tendrá que probar la falta de conformidad.

Devolución de productos

En cuanto al derecho que tienen los consumidores de devolver las compras online (derecho de desistimiento), es importante recordar que la normativa establece un plazo de 14 días para la devolución sin necesidad de indicar el motivo y sin penalización. En estos casos, el vendedor está obligado a realizar el reembolso sin demoras y antes de que hayan transcurrido 14 días desde que se haya informado de la decisión de desistimiento. No obstante, el consumidor deberá asumir los costes de devolución, salvo que el comerciante haya aceptado asumirlos o no haya informado al consumidor de que le corresponde asumirlos. Para ejercer este derecho, el consumidor deberá comunicar por escrito a la empresa su decisión de desistir antes de que pasen 14 días desde la recepción del producto. Para ello, podrá utilizarse cualquier modelo de formulario de desistimiento donde exprese de forma inequívoca esta decisión. En estos casos, el comerciante comunicará al consumidor sin demora y en un soporte duradero el acuse de recibo de dicho desistimiento. Sin embargo, la red ECC-Net sigue identificando una serie de problemas recurrentes en el proceso de devoluciones que afectan a los derechos de los consumidores y que detallamos a continuación:

- ✓ **Retrasos en el pago de reembolsos.**
- ✓ **Vendedores que no aceptan devoluciones.**
- ✓ **Riesgos asociados al envío de producto devuelto.**
- ✓ **Procedimientos de devolución complejos.**
- ✓ **Costes injustificados por la devolución.**
- ✓ **Devoluciones erróneas.** Puede ocurrir que el consumidor envíe un artículo equivocado. En estos casos, algunos vendedores informan al consumidor que no devolverán o que destruirán el artículo enviado.
- ✓ **Vendedores que no cumplen con la garantía legal.** En caso de falta de conformidad, el vendedor deberá reparar o reemplazar el producto o servicio en un período de tiempo razonable.

Recomendaciones de ECC-Net para proteger mejor al consumidor

Con el fin de hacer frente a todos estos retos, mejorar la protección y confianza de las personas consumidoras cuando compran online, así como promover un servicio de mensajería más fiable y transparente en la UE, la red ECC-Net propone las siguientes recomendaciones:

- ✓ **Pruebas de entrega.**
Exigir a las empresas de reparto que obtengan una prueba verificable de la entrega, como la firma del consumidor o una prueba fotográfica que demuestre que el paquete se entrega al destinatario o de que se ha dejado en un lugar seguro acordado entre las partes. Se trata de una práctica empresarial que debe ser aplicada de forma generalizada y dichas pruebas deben ser facilitadas a las personas consumidoras.
- ✓ **Entregas seguras.**
Es necesario designar puntos de entregas seguros como taquillas específicas para la recepción de paquetes o puntos de recogida acordados para evitar entregas desatendidas. Se aumentaría así la seguridad y se reduciría el riesgo de robo o daños.
- ✓ **Devoluciones estandarizadas.**
Los procedimientos para la devolución deberían de hacerse de forma estandarizada y armonizada en toda la UE con el fin de garantizar un trato justo a los consumidores y facilitar que los servicios sean más fluidos y rápidos.
- ✓ **Mayor concienciación sobre los derechos de los consumidores.**
Las plataformas de comercio online deben facilitar información de forma clara y accesible sobre los derechos de los consumidores en materia de entrega y devoluciones de las compras. Así, el consumidor podrá tomar sus decisiones de compra de una forma adecuada y podrá hacer valer sus derechos.
- ✓ **Mayor concienciación sobre los derechos de los consumidores.**
Es necesario establecer medidas que aseguren la correcta aplicación de las normas que protegen los derechos del consumidor. Por ejemplo, mediante auditorías periódicas de las empresas, sanciones en caso de incumplimiento de la legislación o la creación de un organismo especializado para resolver litigios transfronterizos en esta materia que garantice el cumplimiento de la legislación.
- ✓ **Sistemas avanzados de seguimiento.**
Habría que implementar sistemas avanzados que permitan realizar el seguimiento del envío a tiempo real y conocer el estado y la ubicación de los paquetes. De este modo, los consumidores podrán seguir pormenorizadamente las entregas y anticiparse a la llegada de la mercancía.
- ✓ **Seguros para artículos de valor.**
Sería necesario garantizar que los artículos de gran valor estén cubiertos con un seguro durante el reparto o la devolución, proporcionando al consumidor protección en caso de pérdida o daños en los paquetes.
- ✓ **Protección para los consumidores vulnerables.**
Es importante adoptar medidas adicionales para proteger a las personas vulnerables como pueden ser los mayores o las personas con discapacidad, garantizando así que puedan recibir los paquetes de forma segura y sencilla, y que puedan conocer sus derechos como consumidores.

Fuente de la información: [ECC-Net](#)