



Hay que tener en cuenta que las tiendas online pueden elegir los métodos de pago que ofrecen a sus clientes, pero también deben informarles sobre las opciones de pago disponibles antes de finalizar los pedidos. Desde CEC-España se recomienda a las personas consumidoras ser prudente con aquellas tiendas que sólo aceptan el pago por adelantado ya que, en caso de problemas con el producto, podría perderse el dinero. Además, la legislación europea establece que no deben cobrarse comisiones adicionales por los métodos de pago más utilizados, como la tarjeta de crédito, la domiciliación o la transferencia bancaria. Y en cuanto a las tarjetas de crédito, hay que apuntar que este tipo de tarjetas ofrecen la posibilidad de anular transacciones no autorizadas mediante la devolución de cargos (chargeback). De esta forma, se podrían resolver los cobros fraudulentos o cargos duplicados de forma errónea. Para ello, se recomienda, en primer lugar, tratar de resolver el problema con el comerciante y, si esto no funciona, ponerse en contacto con el banco para solicitar la devolución del importe.

### Garantía legal mínima

Desde enero de 2022, los consumidores tienen derecho a la reparación o sustitución de los productos con faltas de conformidad y, en caso de que no sea posible, a una rebaja en el precio o a la devolución del dinero durante los tres años posteriores de la compra del producto nuevo. En caso de los productos con elementos digitales, en España, el plazo de la garantía se reduce a dos años, y si el bien adquirido es de segunda mano, la garantía legal se pactará entre el comprador y el vendedor y estará de un mínimo de un año.

### Derecho de desistimiento. 14 días para devolver las compras online

Por lo general, en las compras online, salvo determinadas excepciones, hay un plazo de [14 días](#) para rescindir el contrato. Es decir, la persona consumidora tiene derecho a devolver el producto y al reembolso del dinero, sin penalización y sin necesidad de justificar el motivo. Sin embargo, hay algunas excepciones como, por ejemplo, los productos personalizados como la ropa fabricada a medida; las joyas grabadas; el contenido digital que no se presente en un soporte material como los juegos, música, vídeos o e-books; las grabaciones audiovisuales o programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados; los servicios de alojamiento turístico, de alquiler de vehículos, de comida; así como los servicios relacionados con actividades de esparcimiento como entradas para un concierto o teatro para una fecha específica.

### Nuevas normas de atención al cliente

La [Ley de servicios de atención a la clientela](#) refuerza derechos del consumidor ante grandes empresas y servicios básicos: obliga a disponer de un servicio gratuito, accesible y con canales de atención claramente identificados en contrato, facturas o web; y fija estándares de calidad como limitar el tiempo de espera telefónico, que no podrá superar los tres minutos, no pueden usarse contestadores automáticos como único medio de atención, deben ofrecer siempre la opción de atención personalizada por una persona identificada y para las personas vulnerables deben ofrecer medios de apoyo y asistencia individualizada y personal. Para adaptarse a las nuevas normas, las empresas disponen de un plazo de adaptación que llega hasta finales de diciembre de 2026.

### Además, recuerda...

- Exige el ticket de compra.
- Infórmate de si admiten cambios o devoluciones.
- Siempre que sea posible, acude a establecimientos adheridos al Sistema Arbitral de Consumo ya que suponen una garantía adicional en la resolución de los conflictos.
- La publicidad es vinculante, por lo que el producto o servicio debe cumplir con todo lo especificado.
- Lee con atención las condiciones y términos generales.

### Y en las compras online...

- Comprueba la identidad de la empresa: nombre o razón social, CIF, domicilio, datos de contacto. Esta información suele estar disponible en el Aviso Legal o Condiciones Generales de la web.
- Confirma la información básica del producto: precio, gastos adicionales, forma de pago, plazos de entrega, derecho de desistimiento, plazo de validez de la oferta.
- Comprueba que la página web en un sitio seguro verificando que la dirección URL comienza con https.
- Lee siempre los términos y condiciones.
- Paga preferentemente con tarjeta de crédito evitando las transferencias bancarias.
- Antes de comprar en un [marketplace](#), comprueba quién vende el producto, la procedencia, lugar de su fabricación, en qué país se encuentra el vendedor, plazos de entrega, gastos de envío y devolución, vías para reclamar, o cómo ejercer el derecho de desistimiento. Recuerda que, en caso de problemas con un tercero, el [marketplace](#) no tiene por qué hacerse directamente responsable de la reclamación y que la normativa obliga a las empresas a responder a las reclamaciones en un plazo no superior a 30 días.
- Ten cuidado con los patrones oscuros. Estas técnicas de marketing, habitualmente utilizadas por algunos comercios en línea, consiste en presionar a los consumidores con mensajes de [ingeniería social](#) del tipo "últimas unidades", "diez personas tienen ya este producto en su cesta" o "sólo quedan 3 artículos" están diseñadas para manipular al consumidor y que compre por impulso. Por este motivo, CEC-España quiere concienciar a todos los consumidores para que estén atentos identificarlos y no permitan que les influyan para comprar de forma impulsiva y precipitada.