

Nota informativa

Día de San Valentín: elige tu regalo con todas las garantías

Madrid, 10 de febrero 2022

Con motivo de la celebración del Día de San Valentín, asistimos a un nuevo auge de la oferta comercial, especialmente en el comercio online, con el fin de que los enamorados puedan sorprender a sus parejas con un bonito regalo. Para ayudar a las personas consumidoras en sus compras online y evitar que caigan en posibles [estafas o fraudes online](#), el Centro Europeo del Consumidor en España ofrece una serie de consejos prácticos para que el único golpe que reciba el corazón de los enamorados sea el de la flecha de Cupido.

Cuidado con las plataformas de marketplace

Hoy en día, es habitual comprar en una plataforma de [Marketplace](#) todo tipo de mercancías -productos de gran consumo, alimentación, ocio o moda-, así como contratar multitud de servicios turísticos. Desde estas plataformas online -conocidas como marketplace-, las personas consumidoras pueden acceder fácilmente, desde un dispositivo móvil, a un gran número de productos y servicios tanto de la propia plataforma como de terceras empresas que utilizan esta infraestructura para llegar al consumidor a cambio de pagar una comisión.

En este contexto, cabe advertir que, aunque el consumidor tiene los mismos derechos cuando compra en estas plataformas online, puede que tenga más dificultades para reclamar debido a los múltiples agentes que operan en los marketplaces. Para evitar esta situación, es importante conocer bien cómo funcionan: quién vende el producto, dónde se encuentra el vendedor, la procedencia y lugar de fabricación del bien, los plazos de entrega, los gastos de envío y devolución, las vías para reclamar, o cómo ejercer el [derecho de desistimiento](#).

Antes de comprar un regalo online personalizado, comprueba que esté todo bien

Como norma general, en las compras online, salvo en determinadas excepciones, hay un plazo de 14 días para rescindir el contrato sin justificación. Es decir, la persona consumidora tiene derecho a devolver el producto y recuperar todo el dinero, sin penalización y sin necesidad de justificar el motivo, durante ese tiempo. Sin embargo, hay algunas excepciones en los que no se aplica este derecho de devolución. Tal es el caso, por ejemplo, de los productos personalizados como la ropa fabricada a medida o las joyas grabadas, el contenido digital que no se presente en un soporte material, por ejemplo, los juegos, música, vídeos o e-books; las grabaciones audiovisuales o programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados, los servicios de alojamiento turístico, alquiler de vehículos, comida, así como los servicios relacionados con actividades de esparcimiento -por ejemplo, entradas para un concierto o teatro-, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos. Más información [aquí](#).

¿Eres de los que buscan el amor en webs de citas? Conoce tus nuevos derechos

Desde el uno de enero, las nuevas normas sobre la [garantía legal mínima](#) por falta de conformidad empezaron a aplicarse en todos los Estados miembros de la Unión Europea. Así, en España, los servicios con elementos digitales, como es el caso de las páginas de contactos online, cuentan también con una nueva garantía de 2 años. De esta forma, en aquellos casos en los que, por ejemplo, el servicio del sitio de citas no funcione de forma adecuada, no se puede acceder a la cuenta personal o el servicio de Chat no se preste con normalidad, los usuarios tendrán derecho a reclamar la reparación del servicio, un descuento o a rescindir el contrato. Además, hay que tener en cuenta que la nueva normativa considera también contratos de suministro de contenidos o servicios digitales aquellos en los que, a cambio de facilitar los datos personales del consumidor, se recibe un servicio o se accede a contenidos digitales. Más información [aquí](#).