



Nota informativa

Recomendaciones del Centro Europeo del Consumidor en España (CEC_España) para comprar en Internet de forma segura y sostenible

Con motivo del día de San Valentín, el Centro Europeo recuerda los derechos de las personas consumidoras y ofrece consejos para comprar en Internet de forma responsable.

Madrid, 11 de febrero de 2021. Como cada 14 de febrero, muchas personas consumidoras optarán por el comercio online para adquirir su regalo con el que conmemorar el día de San Valentín, especialmente este año debido a las medidas de seguridad y las limitaciones en la movilidad adoptadas con motivo de la Covid-19. Otras estarán valorando la posibilidad de suscribirse a servicios como los ofrecidos por las plataformas digitales para encontrar pareja. En ambos casos, el Centro Europeo del Consumidor en España quiere recordar algunos de los derechos que tienen los consumidores cuando compran productos o contratan servicios en Internet al tiempo que ofrece una serie de recomendaciones para realizar compras online seguras y sostenibles.

• Derechos de Consumo en las compras online:

- **Derecho de información.** El vendedor debe facilitar información clara, correcta y comprensible como las características del producto o servicio, precio, gastos de envío o cualquier otro coste adicional, plazos de entrega, modalidades de pago o la duración del contrato.
- **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 diferente. Si el producto no se recibe en ese plazo de 30 días debe comunicarse al vendedor y 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.** 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.

Entre los productos y servicios sin derecho de desistimiento destacamos los siguientes:

- Productos confeccionados siguiendo las especificaciones del consumidor o personalizados. Por ejemplo, ropa a medida o joyas grabadas.
- Contenido digital que no se preste en un soporte material. Por ejemplo, juegos, música, vídeos o ebooks*.
- Grabaciones audiovisuales o programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados.
- Servicios de alojamiento turístico, alquiler de vehículos, comida o 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.
- Productos precintados que no sean aptos para devolverse por razones de salud o higiene y que hayan sido desprecintados. Por ejemplo, ropa interior o juguetes eróticos.
- Productos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez, incluidos aquellos que deben mantenerse refrigerados. Por ejemplo, un ramo flores o un delicatessen fresco.
- Servicios que hayan comenzado a prestarse con el consentimiento previo del consumidor y siendo consciente de que, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, habrá perdido su derecho de desistimiento. Por ejemplo, un masaje, una sesión termal en un spa*.

**En el caso de las páginas web para encontrar pareja, el consumidor sí tiene derecho de desistimiento. No obstante, si el suscriptor ejerce su derecho de desistimiento y se beneficia de los servicios de pago contratados durante el tiempo para desistir, deberá pagar una cantidad proporcional y razonable por los servicios prestados hasta la fecha que comunica el desistimiento.*

>>> [Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea \(case C 641/19\).](#)

>>> Más información sobre el [derecho de desistimiento](#).



- **Derecho a no ser discriminado (Geobloqueo).** Los consumidores que realicen compras transfronterizas en línea no podrán ser discriminados injustificadamente por motivos de nacionalidad, lugar de residencia o el lugar de establecimiento. >>> [Más información sobre Geobloqueo.](#)
- **Garantía legal mínima.** En productos nuevos: 2 años. En productos de segunda mano: 12 meses.
- **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.
- **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.

● Recomendaciones para comprar productos y contratar servicios online:

- **Utilizar páginas web y apps oficiales o de confianza.** La identidad del comerciante debe aparecer de forma clara y accesible. Desconfiar de las páginas web que tienen fallos de diseño o faltas de ortografía. Para productos de segunda mano, informarse de quién es el comprador o vendedor.
- **Usar conexiones a Internet y dispositivos seguros.** Para comprar de forma segura debe hacerse en páginas web con protocolo https y evitar conexiones wifi públicas gratuitas o abiertas. Asimismo, los dispositivos desde los que se efectúa la compra deben tener el sistema operativo y las aplicaciones de seguridad actualizados. Una vez realizada la compra, hay que cerrar siempre la sesión. Las contraseñas deben contener caracteres alfanuméricos y especiales no deducibles, tales como cumpleaños o aniversarios y estas no deben compartirse y deben ser diferentes para cada servicio. Se recomienda también establecer contraseñas para acceder al dispositivo y un bloqueo de tiempo. Si es posible, utilizar sistemas de autenticación biométrica como la huella o reconocimiento facial, así como el doble factor de autenticación.
- **Mirar en distintos establecimientos y leer la opinión de otros consumidores.**
- **Revisar siempre los términos y condiciones.** Prestar especial atención a la política de cancelación y renovación automática en las suscripciones de servicios online. En algunos casos, las suscripciones se renuevan automáticamente por lo que el usuario deberá cancelarla con la suficiente antelación. Cuanto mayor sea la dificultad para cancelar una suscripción, mayor precaución deberá tener el consumidor. En cualquier caso, deberá ser informado y dar su consentimiento antes de contratar el servicio. En el supuesto de que se ofrezcan periodos de prueba gratuitos, deberá prestar atención a cómo cancelarlo para que, una vez finalizado el periodo de prueba, no se generen nuevos costes en caso de no estar interesado en continuar con el servicio.
- **Comprobar si la web ofrece información sobre derechos de consumo o la [Plataforma para la Resolución de Litigios en Línea \(RLL\)](#).**
- **Corroborar si la tienda tiene sellos de confianza.** Estos distintivos son otorgados por empresas independientes a las tiendas web que cumplen con una serie de requisitos de calidad y que garantizan una compra en línea segura.
- **Pagar con métodos seguros.** No enviar dinero en efectivo. Desconfiar si se pide una transferencia o giro bancario. Pagar con tarjeta. A ser posible una de tarjeta recarga, autónoma a la cuenta bancaria y exclusiva para pagos online. >>> [Cómo solicitar al banco la devolución de los importes pagados con tarjeta.](#)
- **Consumir de forma sostenible.** Dar preferencia al producto de proximidad, de temporada y priorizar la opción de recogida en tienda (Click and Collect). Comprobar si el producto es orgánico o fabricado con productos reciclados. Evitar el consumo de bienes de un solo uso y apostar por aquellos reutilizables, reciclables, reparables y duraderos. Cotejar su consumo energético y si es respetuoso con el medioambiente. Antes de comprar, valor la necesidad o utilidad de la compra. De esta forma, se evitarán devoluciones innecesarias contribuyendo con la reducción de las emisiones que se emiten con los portes.
- **Conservar siempre el ticket de compra, el contrato y la correspondencia.**
- **Fijar un presupuesto para evitar las compras por impulso.** Con el fin de evitar gastar de más, se recomienda fijar un presupuesto de antemano para eludir las compras por impulso.

>>>Folleto: [¿Es seguro comprar productos falsificados? Recomendaciones para evitar la compra de productos falsos](#)

Antes de realizar la compra, deben tenerse en cuenta todas las medidas y recomendaciones de salud adoptadas por las [autoridades sanitarias](#) de nuestro país con motivo de la actual situación provocada por la Covid-19.

Esta nota informativa ha sido financiada por el Programa de Consumo de la Unión Europea (2014-2020).

El contenido de esta nota informativa recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable de la misma. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA) 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.