

¿Compras a distancia?

Conoce tus derechos



facua

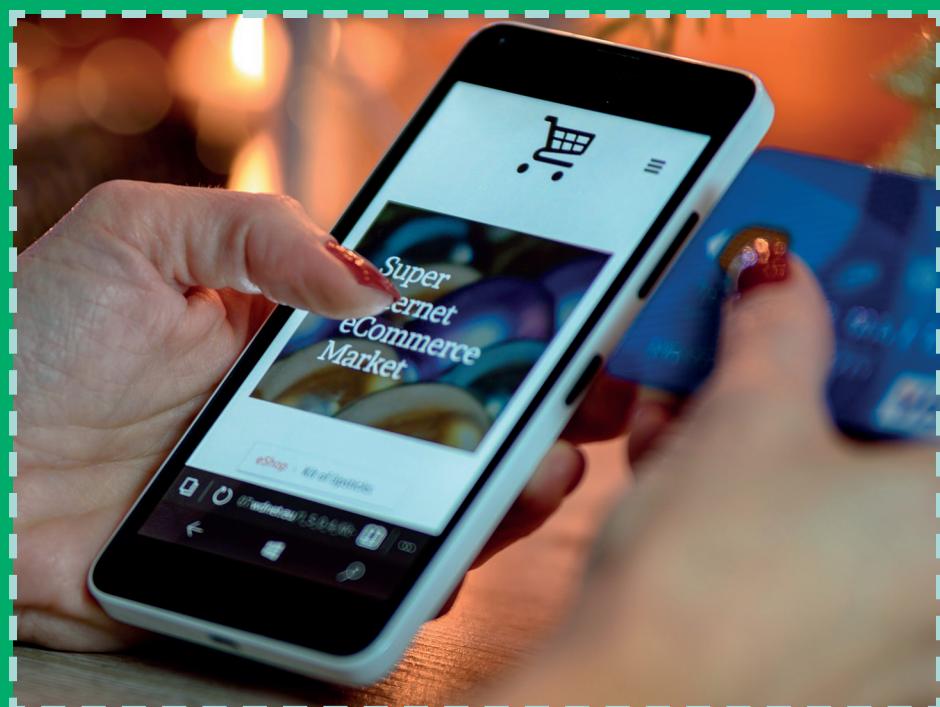
Consumidores en Acción



¿Sabías que al comprar a distancia tienes 14 días naturales para decidir si te quedas con el producto o lo devuelves?

¿Y que si se retrasan en devolverte lo abonado por la compra cuando se incumple el contrato puedes reclamar el doble del importe?

FACUA te asesora en éstas y otras cuestiones para que conozcas tus derechos a la hora de comprar por internet o por teléfono.





¿QUÉ INFORMACIÓN DEBES TENER CUANDO VAS A COMPRAR A DISTANCIA?



Al inicio de la compra, la web del comercio debe indicarte de modo claro si hay **restricciones de entrega** y cuáles son las **modalidades de pago**.



Las **características del bien o servicio** que se va a contratar, así como los datos de **quién lo vende**.



El **precio total**. Deben venir incluidos los impuestos y tasas, y si no puede calcularse de antemano, deben decirte cómo se determina.



Las condiciones para el ejercicio del **derecho de desistimiento**.



La existencia de **asistencia postventa** y las **garantías comerciales**.



Los **costes de devolución**.



Las **condiciones del contrato** (duración, condiciones de resolución,...). FACUA te aconseja que revises todas las condiciones de la oferta antes de aceptarla.

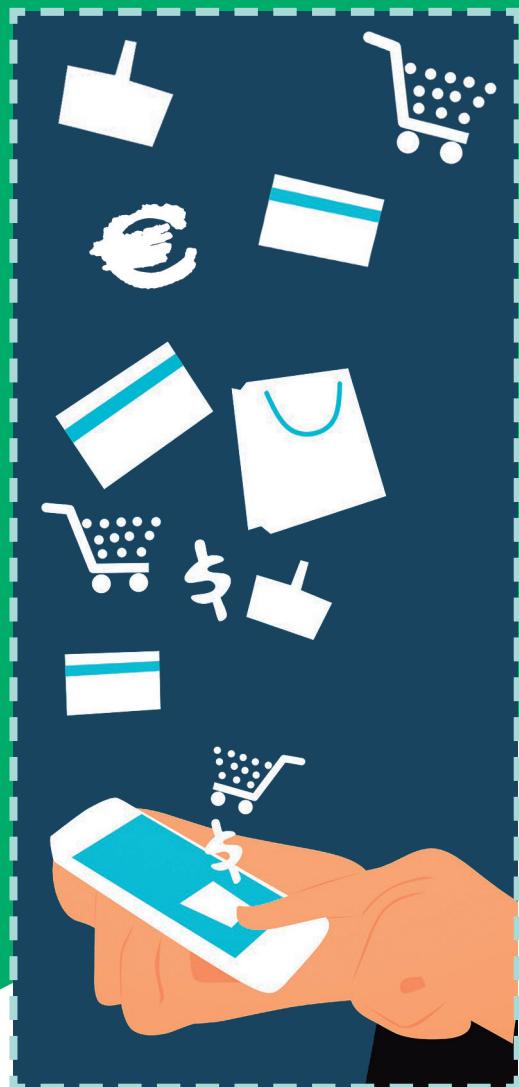




¿QUÉ ES EL DERECHO DE DESISTIMIENTO?

Tienes un máximo de **14 días naturales** para ejercer el derecho de desistimiento, esto es, devolver el producto adquirido o anular el servicio contratado sin tener que justificarte por ello. Eso sí, **debes comunicarlo por escrito**. El plazo comienza, en el caso de los servicios, el día de celebración del contrato, y en los de venta, cuando se tome posesión de los bienes.

¿Tiene algún coste? No, el empresario te reembolsará todo lo pagado, incluidos los gastos de entrega. Eso sí, salvo que la empresa haya indicado que asume los **gastos de devolución** o no te haya informado de que eso no la pagaba ella, estos costes correrán a tu cargo.



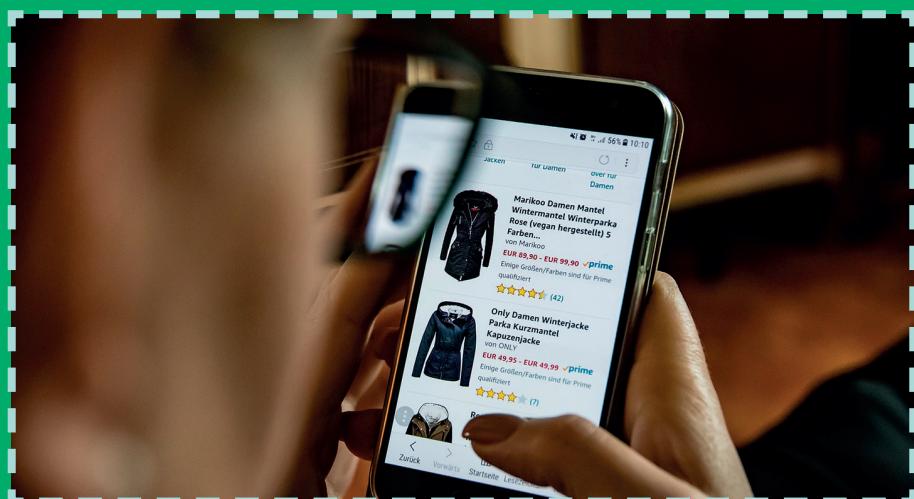


¿CUÁNTO TE PUEDEN HACER ESPERAR PARA ENTREGARTE EL PRODUCTO?

La empresa tiene, como máximo, **hasta 30 días naturales** para ejecutar el pedido. Si no lo hace antes de este plazo, por no encontrarse disponible el bien o servicio, debe informarte lo antes posible y devolverte lo abonado.

Si se retrasa injustificadamente en devolverte lo pagado, FACUA te recuerda que tienes **derecho a reclamar el doble del importe adeudado**, además de poder ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos por ello.

En el caso de que te **sustituyan el bien o servicio** por otro de características similares, no podrán aumentarte el precio ni darte menos calidad de lo comprado. Aquí también podrás ejercer el derecho de desistimiento.





¿Y SI COMPRAS FUERA DE ESPAÑA?

FACUA te informa de que si la compra a distancia que has realizado es de un establecimiento que posee su domicilio social en **uno de los países miembros de la Unión Europea**, deberá tener garantizado el derecho de desistimiento, ya que éste se recoge en la Directiva 2011/83/UE.



Por contra, si la contratación a distancia es con una empresa que posee su domicilio social **fuera de la Unión Europea**, tendrás más complicado que las administraciones públicas españolas puedan actuar en tu defensa si la empresa no asume tu derecho de desistimiento o se produce algún tipo de problema con la garantía del producto debido a un defecto.





¿PROBLEMAS CON EL PAGO CON TARJETA BANCARIA?

Si te han cargado el importe de una **compra o servicio de forma fraudulenta** usando el número de tu tarjeta bancaria, FACUA te aconseja que ejerzas tu derecho a exigir la inmediata anulación del cargo. ¿Cómo ejerces este derecho? Debes ponerte en contacto con tu entidad bancaria para pedirle la anulación de la tarjeta y de los cargos indebidos. Hazlo por un método que deje constancia de ello, como por correo. Además, denuncia ante la policía lo ocurrido para que conozcan que has podido ser víctima de un delito.

CÓMO RECLAMAR

Si en el contrato a distancia ha intervenido **más de un empresario**, como por ejemplo cuando compras en plataformas en internet de venta de cupones de descuento, la reclamación puedes dirigirla a cualquiera de los agentes comerciales implicados, esto es, tanto la página web donde lo adquiriste como la empresa que suministre el bien o servicio. La **responsabilidad es solidaria**.

Si no te contestan o la respuesta no te satisface, **presenta tu denuncia ante la autoridad de consumo** de tu comunidad autónoma. Puedes hacerlo por tu cuenta o a través de asociaciones de consumidores como **FACUA**.





Consumidores en Acción

¿Tienes problemas como consumidor?

Entra en **FACUA.org**
o llama al **688 954 954**



Campaña subvencionada por

	GOBIERNO DE ESPAÑA	MINISTERIO DE SANIDAD, CONSUMO Y BIENESTAR SOCIAL	SECRETARÍA GENERAL DE SANIDAD Y CONSUMO
		DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO	

El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, Dirección General de Consumo, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de la organización beneficiaria.