

¿Compras a distancia? Conoce tus derechos y cómo reclamarlos

Escrito por ADICAE Centrales - 10/11/2014 10:13

Las compras realizadas a distancia se han convertido en los últimos años en una poderosa herramienta de consumo. En el último año el comercio por Internet ha experimentado un auge muy significativo, casi 11 millones de personas han realizado alguna compra por esta vía.

En los últimos tiempos han cambiado mucho los hábitos de consumo. La contratación a través de Internet a supuesto un nuevo fenómeno social, cuya regulación es posterior a su aparición puesto que el derecho siempre va “detrás”. El legislador regula este nuevo sistema de contratación para solucionar los problemas que se originan o puedan originarse para que la solución de los mismos sea la más justa posible para las partes.

En la actualidad tenemos un amplio aparataje jurídico que regula la contratación a distancia y protege al consumidor. Cabe destacar que el Código Civil y el Código de Comercio ya contemplaban la contratación a distancia, en concreta aquella que se realizaba por correo postal. Tanto el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios como la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico incluyen esta nueva modalidad de compras y garantizan la protección del consumidor; entre ambas, prima la última porque su regulación es más específica a este ámbito del consumo.

Por otro lado, el legislador también protege de manera especial a los consumidores que contratan servicios bancarios a través de Internet con la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Además de repasar las normas que regulan esta actividad, la profesora Alonso explicó los dos mecanismos de defensa de los consumidores:

Prevención: en la reforma de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios se precisa la información previa que debe ofrecer el vendedor al consumidor. En primer lugar, el vendedor debe comunicar de manera clara y comprensible los datos correspondientes a las características principales del bien o servicio. También debe ser clara la información relativa al precio total del producto, facilitándolo con los impuestos y gastos adicionales incluidos. A la hora de contratar por Internet, el consumidor da su consentimiento aceptando la casilla de ‘Terminos y condiciones generales’ con la que valida que comprende y acepta las condiciones generales de la contratación; si no las ha leído con detenimiento, puede tener consecuencias que el consumidor no ha previsto y que ha aceptado contractualmente.

Desistimiento: En la contratación a distancia se tienen 14 días para desistir. El consumidor debe poner en conocimiento del empresario su deseo de desistir de la compra realizada, los medios para ello pueden ser tanto el modelo de desistimiento que debe incluir el empresario en el envío, carta, en su página web si tiene o a través de burofax. El derecho de desistimiento es irrenunciable, por lo que aunque el empresario nos haga firmar una cláusula en la que el consumidor renuncia a este derecho, esta cláusula no tiene validez alguna. Si el empresario no informa del derecho de desistimiento que tiene el consumidor, en vez de 14 días, el plazo se ampliará a los 12 meses. Cabe destacar que hay productos que por su objeto o por medidas alimentarias y sanitarias no cabe el uso del derecho de desistimiento, como pueda ser alimentos, prensa diaria o ropa íntima.

Más información:

<http://blog.adicae.net/consumidores-2014/2014/11/06/compras-a-distancia-conoce-tus-derechos-y-como-reclamarlos/>

=====