

En la contratación a distancia, ¿qué información deben darnos antes de aceptar?

Escrito por ADICAE Centrales - 22/09/2014 11:23

La contratación a distancia se ha vuelto frecuente en la era de la tecnología; la compra a través de Internet, contratar un servicio por teléfono, etc, son operaciones corrientes que realizan todos los consumidores. Ante esta tendencia cada vez más habitual, la última reforma de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios incluye novedades en relación a la protección del consumidor en la compra a distancia.

Algunos de los cambios que podemos encontrar en la ley precisan la información previa que debe ofrecer el vendedor al consumidor antes de realizar el pago. En primer lugar, el vendedor debe comunicar de manera clara y comprensible los datos correspondientes a las características principales del bien o servicio, para que el consumidor sea consciente del tipo de producto por el que va a pagar. También debe ser clara la información relativa al precio total del producto, facilitándolo con los impuestos y gastos adicionales incluidos y no, como se venía haciendo anteriormente, especificándolos solamente al final del proceso de compra. El empresario, además, deberá informar debidamente de su identidad, la dirección de la empresa y un teléfono de contacto donde pueda dirigirse el consumidor en caso de quejas y reclamaciones.

Es obligatorio informar al consumidor sobre el derecho de desistimiento y el plazo para retractarse, además de precisar si debe ser el consumidor el que se haga cargo de los costes derivados de la devolución del producto. Si no se informa sobre el coste, el consumidor no tendrá que abonarlos y correrán a cargo del vendedor. En cuanto al resto de información que se debe facilitar al comprador, encontramos el tiempo de duración de la garantía del producto, los plazos de entrega (máximo de 30 días), posibles penalizaciones o limitaciones técnicas si las hay.

Más información:

<http://blog.adicae.net/consumidores-2014/2014/09/19/en-la-contratacion-a-distancia-que-informacion-deben-darnos-antes-de-aceptar/>

=====