

Compras online: no a los descuentos en los derechos de las personas consumidoras

En puertas de la etapa navideña, muchos usuarios realizan sus compras a través de medios más rápidos o cómodos, como puede ser el comercio online. Desde hace años se han instaurado en España tradiciones de otros países – como el Black Friday o el Ciber Monday (29 de noviembre y 2 de diciembre respectivamente) – que permiten acceder a los consumidores a descuentos en algunos productos. Además, cada vez son más comercios los que alargan durante semanas los descuentos.

De cara a estas compras, siempre es importante recordar a los usuarios que una conducta responsable y un consumo contenido son los mejores compañeros. Un consejo es realizar una lista real de necesidades para adquirir en esos días e intentar atenerse a ella en la medida de lo posible para no realizar compras innecesarias. Además, la organización de un presupuesto resulta muy eficaz para saber cuánto puedo gastar realmente, así como comparar precios entre diferentes establecimientos. Recordamos también que debe realizarse un uso razonable de la tarjeta de crédito, ya que los cargos de las compras acabarán llegando el próximo mes.

A la hora de los descuentos, también resulta provechoso localizar con anterioridad a las ofertas el precio anterior real de los artículos. En muchas ocasiones se detectan subidas de precio, por lo que, al aplicar el descuento, no existe tal beneficio. Además, siempre se debe desconfiar de las gangas escandalosas o desorbitadas. Se aconseja también conservar la publicidad, ya que tiene valor contractual.

Asimismo, el consumidor debe prestar atención a la página web donde realiza sus compras, apostando siempre por sitios de confianza donde aparezcan los datos del vendedor, la política de privacidad, condiciones o cómo reclamar, etc. El sello de confianza online es un distintivo de calidad para asegurar que las compras son seguras. La tienda online también debe disponer de un certificado de calidad, a través del cual aparecerá el símbolo de candado en el navegador y el inicio de la URL será https (no únicamente http).

Recordamos que, según legislación actual en materia de contratos a distancia, en las compras online - salvo algunas excepciones - el consumidor dispone de 14 días naturales para desistir. El plazo se iniciará tras la recepción del producto o desde la celebración del contrato si es un servicio. Romper ese contrato no supondrá penalización ni coste alguno para el usuario. El desistimiento debe realizarse por escrito a través de un medio fehaciente. La empresa debe informar de este derecho a la hora de realizar la compra (no hacerlo ampliará el plazo para desistir hasta los 12 meses).

Ante cualquier incidencia, recomendamos a los usuarios interponer la correspondiente reclamación oficial de la Junta de Andalucía para dejar constancia del hecho e iniciar el trámite administrativo correspondiente.

Publicamos este noveno punto del Decálogo del Buen Consumidor enmarcado en un proyecto que llenará de consejos, ideas e información básica a los ciudadanos y ciudadanas con la colaboración de la Delegación de Salud de la Junta de Andalucía. Cada mes – hasta diciembre – se publicará en nuestra web y redes un punto del decálogo con lo más destacado y fundamental de cada materia, para conseguir a través de su conjunto un compendio básico para ser un Buen Consumidor.

¿Qué es ser un Buen Consumidor - BC? Novena pauta

Un Buen Consumidor tendrá una conducta responsable evitando compras consumistas. Comprará en comercios online de confianza organizando sus adquisiciones y presupuestos. Podrá ejercer su derecho de desistimiento en caso de querer anular la compra realizada.



Decálogo del Buen Consumidor. NOVIEMBRE. Pauta 9

Colabora:

