



Comercio electrónico, compras seguras en Internet.

Ciudadanía, 24/02/2013



Con la extensión del uso de Internet y el incremento de las líneas ADSL, se está implantando el denominado comercio electrónico. Si en un primer momento se utilizaba la red para adquirir entradas de cine, [reservar hoteles](#), billetes de avión, tren etc., en la actualidad la gama de posibilidades de comprar en la red abarca la práctica totalidad de los sectores comerciales.

Como en todas las relaciones de consumo, en esta nueva modalidad de compra deben tenerse en cuenta una serie de precauciones, y conocer en cualquier caso la normativa que regula y protege los derechos de los consumidores.

Consejos para comprar por Internet

Cuando se realiza una compra o se formaliza un contrato por vía electrónica, deben realizarse una serie de comprobaciones para garantizar que la adquisición sea segura y evitar fraudes o incumplimientos por parte de la tienda o de la entidad con la que se ha contratado un determinado servicio.

De forma general debe comprobarse que la página web que difunde la oferta contiene los datos identificativos de la empresa proveedora. Es útil también disponer de la dirección completa de ésta y, en su caso, de un teléfono operativo para completar la información e intentar solucionar las incidencias que puedan surgir tras la contratación.

Por otra parte conviene asegurarse de que en la oferta se proporciona de modo claro la siguiente información:

Identidad de la empresa. Características esenciales del producto. Precio final completo del mismo, desglosando los gastos adicionales aplicados, tales como los de envío. Forma y condiciones de pago. Plazo de validez de la oferta y del precio. Fecha y modalidades de entrega. Plazo y forma de ejercicio del derecho de desistimiento del contrato por el comprador. Adhesión del vendedor, en su caso, a algún sistema de resolución extrajudicial de conflictos. Garantías ofrecidas. Duración mínima del contrato, si procede. Identidad de la empresa. Características esenciales del producto. Precio final completo del mismo, desglosando los gastos adicionales aplicados, tales como los de envío. Forma y condiciones de pago. Plazo de validez de la oferta y del precio. Fecha y modalidades de entrega. Plazo y forma de ejercicio del derecho de desistimiento del contrato por el comprador. Adhesión del vendedor, en su caso, a algún sistema de resolución extrajudicial de conflictos. Garantías

ofrecidas. Duración mínima del contrato, si procede.

Finalmente debe obtenerse del proveedor, antes de firmar el contrato, las condiciones generales de éste, para que el consumidor pueda exigir su cumplimiento en caso de incidencia contractual

Guía de tiendas en Internet

Hoy día es posible comprar prácticamente todo por Internet. Además la gama de posibilidades se incrementa cada día. Una de las últimas incorporaciones al mercado virtual es el portal gisela.com, donde se pueden adquirir las prendas más sofisticadas de lencería. Solo es necesario saber la talla, y si existe alguna duda esta web incluye una "guía de tallas" que ayuda al comprador a acertar en su elección.

La mayor parte del comercio electrónico consiste en la compra y venta de productos y servicios entre personas y empresas, sin embargo un porcentaje considerable del comercio electrónico consiste en la adquisición de productos virtuales (software y derivados en su mayoría), tales como el acceso a contenido premium de un sitio web.

Como simples referencias de lo que se puede comprar en la red se recogen a continuación tres direcciones de Internet que incluyen una completa oferta:

"Que de [tiendas](#)".Portal de [tiendas](#) on-line de España.[Tiendas](#) en Internet."Que de [tiendas](#)".Portal de [tiendas](#) on-line de España.
Derechos de los usuarios del comercio electrónico

Los [derechos de los consumidores](#) que utilizan el comercio electrónico tienen una doble protección. Por una parte la normativa de la Unión Europea relativa a esta modalidad de compra, Directiva 2000/31/CE, de 8 de junio de 2000, del Parlamento y del Consejo Europeo, en la que se afirma que en esta materia son de aplicación todas las directivas vigentes que regulan la protección del consumidor. Pero además esta directiva realiza una serie de especificaciones para adaptarla a la problemática concreta de las compras por Internet.

Por otra parte los consumidores españoles cuentan con normativa que defiende sus derechos cuando surgen problemas en esta modalidad de compra. En concreto:

Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.La Ley 22/2007, de 11 de julio, de Comercialización a distancia de Servicios Financieros.El Real Decreto 1163/2005, de 30 de septiembre, por el que se regula el distintivo público de confianza en los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.La Ley 22/2007, de 11 de julio, de Comercialización a distancia de Servicios Financieros.El Real Decreto 1163/2005, de 30 de septiembre, por el que se regula el distintivo público de confianza en los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
Condiciones de entrega de los productos adquiridos en Internet
La Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, por incidir en un aspecto concreto, que sin duda preocupará a los consumidores, se detallan a continuación las condiciones que deben cumplir las empresas en la fase final de esta modalidad de compra: la entrega del producto:

La empresa deberá entregar el bien al consumidor dentro de los 30 días siguientes a la prestación por éste de su consentimiento para contratar. Si no se puede entregar el producto, la empresa debe comunicarlo al consumidor antes de la entrega del bien. Si el consumidor solicita la excepción relativa a la descarga de archivos, si el consumidor recibe un producto que no ha aceptado previamente, podrá devolverlo sin coste. Si decide no devolverlo, la empresa no podrá reclamarle pago alguno, salvo que demuestre que el envío del producto se debió a un error. La empresa deberá entregar el bien al consumidor dentro de los 30 días siguientes a la prestación por éste de su consentimiento para contratar. Si no se puede entregar el producto, la empresa debe comunicarlo al consumidor antes de la entrega del bien. Este artículo se aplica también en caso de importe abonado. Finalmente, si el consumidor recibe un producto que no ha aceptado previamente, podrá devolverlo sin coste. Si decide no devolverlo, la empresa no podrá reclamarle pago alguno, salvo que demuestre que el envío del producto se debió a un error.