

# COMPRA ON LINE DE FORMA SEGURA



Hoy en día es muy habitual comprar cualquier cosa a través de Internet, pero no todas las tiendas online son igual de seguras ni te ofrecen las mismas garantías.

## ¿ QUÉ DEBEMOS TENER EN CUENTA CUANDO COMPRAMOS POR INTERNET?

### 1 ELEGIR COMERCIO SEGURO. que desarrollan su actividad en el ámbito de

**A** Comprar en tiendas y comercios que nos muestren seguridad: tiendas conocidas, con sede física, que disponga de un contacto telefónico o postal para darnos asistencia en caso de problemas. Verificar dirección (URL) y que el nombre del comercio esté escrito correctamente.

**B** Si es una tienda desconocida deberá tomar medidas de protección adicional: Verificar que están en una página web segura (la URL debe empezar con el término "https", sin olvidar la "s") que protegerá la comunicación de tus datos personales o financieros. En OCU ponemos a disposición de los consumidores un comparador de tiendas online que facilita esta labor.



### 2 MÉTODOS DE PAGO.

- A Tarjeta bancaria: preferible de recarga (monedero)
- B PAYPAL, Apple PAY, Google Pay
- C Contrareembolso

PARA MÁS  
INFORMACIÓN O  
RESOLUCIÓN DE  
DUDAS PUEDES  
CONTACTAR:



WEB: <https://www.ocu.org/ocu-castilla-lamancha-digitalizacion>  
TELÉFONO DE ATENCIÓN GRATUITA DE LUNES A VIERNES  
DE 9:00 A 14:00: 900801115  
EMAIL: [ayudadigital@ocu.org](mailto:ayudadigital@ocu.org)



CONSUMO

### 3 DEVOLUCIONES Y REEMBOLSO.

**A** Tiene 14 días naturales (incluidos festivos) para ejercer el derecho al desistimiento de la compra. NO es necesario justificar el motivo.

**B** Productos y servicios que no se pueden devolver: es el caso de productos personalizados, precintados (un CD, una crema), o que no se puedan devolver por motivos de salud o higiene. Servicios de alojamiento, suministro de comida ni actividades lúdicas (conciertos, teatros, actividades recreativas). Tampoco la prensa diaria.

**C** La devolución debe incluir el 100% de los pagos que haya realizado por el productos (gastos de envío incluido) pero tendrá que asumir el coste de la devolución del producto salvo que la tienda indique otra cosa.

**D** Si compra fuera de la UE la protección que tiene en materia de desistimiento y garantía se diluyen. Estará a expensas de lo que la tienda establezca y en caso de problemas, tendrá mucho más complicado hacer valer sus derechos.

### 4 GARANTÍAS DE PRODUCTOS.

Los adquiridos online igual que los adquiridos en tienda física:

**A** Productos adquiridos en fecha posterior al 1 de enero de 2022 : 3 años ( 2 años para aquellos adquiridos antes de esta fecha).

**B** Piezas de reparación existentes hasta un periodo de 10 años desde que el producto deje de fabricarse ( 5 años para los adquiridos ante del 1 de enero de 2022).

**C** Productos de segunda mano: mínimo 6 meses.

### 5 ¿A QUÉ TIENES DERECHO EN PERIODO DE GARANTÍA?

Si un producto en periodo de garantía es defectuoso, puede:

- Reparar el producto.
- Sustituir el producto por otro nuevo (no se sustituyen los bienes que se consumen con el uso ni

en principio los de segunda mano). Siempre y cuando el cambio no suponga un desembolso inasumible para el vendedor.

- Pedir una reducción del precio del producto.
- Resolver el contrato.



### 6 CONSEJOS PARA HACER VALER LA GARANTÍA.

**1** Repasar los documentos de garantía. Aunque no se haya incluido (sólo es obligatorio incluir las garantías comerciales que amplíen la garantía legal), se aplica la ley.

**2** Garantías comerciales que solo pueden mejorar la obligada por ley, pero nunca sustituirla.

**3** Conserva el justificante de la compra. Es muy importantes pues constituyen la prueba de la compra y la fecha de la entrega del producto marca el inicio de la garantía.

**4** Acude primero al vendedor. Si el establecimiento de venta ha cerrado, dirígete al fabricante o productor del bien, cuyas obligaciones se limitan a reparar o sustituir el producto.

**5** La ley obliga a dar un justificante del depósito del producto en garantía; es decir, que cuando se dejes para que lo examinen, lo arreglen, etc., le deben dar un resguardo.

**6** En la medida de lo posible, compre en establecimientos que permitan la devolución del producto, aunque solo sea por un periodo corto posterior a la compra (14 días por fuerza si la compra es online; un mes, dos, tres... hay muchos establecimientos que toleran las devoluciones voluntariamente).

**7** En el caso de aparatos electrónicos, que frecuentemente tratan de limitar el plazo de garantía respecto a lo que marca la ley, solicita la reparación o la sustitución y, si no se realiza, denúncialo en las hojas de reclamaciones.