



Servicio Comarcal de Protección Consumidores y Usuarios
Calle molino 1 prpal.
50.180 Utebo (Zaragoza)
Tfno. 876 44 12 19 consumo@comarcacentral.es

**Tus Derechos siempre
en BLANCO y...
TRANSPARENTES**

**15%
BLACK
FRIDAY
50%
sale
30%**

DEFIENDELOS

Desde la **Oficina de Protección de Consumidores y Usuarios de la Comarca Central** te damos una serie de consejos para que **tus Derechos** sean "Blancos y Transparentes", no caer en el engaño al hacer tus compras online o en los establecimientos y tengas todas las garantías a la hora de comprar un producto:

Te aconsejamos que previamente visites **páginas web especializadas** en tecnología para comprar tus productos.

Te aconsejamos tener una **cuenta en Paypal** para pagar de la forma más segura posible.

IDENTIFICACIÓN DEL VENDEDOR.

Las empresas de comercio electrónico que operan en España tienen la **obligación legal** de publicar en su página web los datos referentes a su denominación social, NIF, dirección postal y datos de contacto.

En las plataformas como eBay o similares, donde las transacciones se realizan entre particulares, es importante mirar las **calificaciones del vendedor y las opiniones de otros usuarios**. Conocer su reputación proporciona cierta garantía de cómo se efectuará el proceso de compra. En caso de duda, lo mejor es comunicarse con el vendedor a través de sus datos de contacto.

TRANSACCIÓN SEGURA.

Cuando compres a través de Internet, debes tomar las mismas precauciones de seguridad que cuando haces transacciones bancarias, es decir, usa **conexiones seguras y ten un software de seguridad o antivirus instalado** en el dispositivo desde el que efectúas la compra. Antes de introducir datos bancarios en cualquier web es necesario verificar que cuenta con un certificado reconocido de seguridad. En la barra superior del navegador, donde se coloca la URL de la página web, el "http://" **se debe transformar en https://** si tus datos están siendo cifrados y, por tanto, se encuentran protegidos.

GARANTÍAS

Cuando compres a través de Internet, los productos o bienes adquiridos están protegidos por las **mismas garantías** que si hubiesen sido comprados en una tienda o comercio físico.

Al recibir un producto, debes comprobar el estado en que llega el paquete. Si estuviese dañado o golpeado, puedes devolverlo indicando el motivo o firmar el acuse de recibo del mensajero dejando constancia escrita de que presenta daños exteriores visibles.

FORMAS DE PAGO

Los empresarios no podrán facturar a los consumidores y usuarios por el uso de determinados medios de pago o por cargos que superen el coste soportado por el empresario por el uso de tales medios.

La tienda online debe dar la **opción de pagar de la forma que más nos convenga (con tarjeta de crédito o débito, por transferencia bancaria, PayPal...)** sin que esto implique un coste extra.

Nunca debes compartir datos bancarios a través de correos electrónicos con la tienda online, ni suministrar el PIN o clave de seguridad, aunque sí es frecuente que se solicite el número de seguridad de la tarjeta (CVV), que se encuentra al dorso de la misma.

Debe guardar toda la documentación relacionada con la transacción: confirmación del pedido, comprobante de la transferencia o pago y los acuerdos de envío (plazos, costes, garantías), ya que podría ser necesaria a la hora de que tengas que hacer una reclamación.

PLAZOS Y CONDICIONES DE ENTREGA

Las condiciones de entrega deben especificarse durante el proceso de compra.

Si no se hiciera, debes saber que el plazo máximo de entrega de un producto comprado a través de Internet es de 30 días.

Si el vendedor no puede cumplir con el periodo prometido, tiene la obligación de notificártelo y podrás decidir si sigues adelante con la operación o si desistes sin que esto suponga un coste adicional.

En este caso, el vendedor está obligado a devolvarte de manera inmediata el dinero.

DEVOLUCIONES Y DESISTIMIENTO

La Ley protege tus **derechos a desistir de la compra en el plazo de los 14 días** siguientes a la recepción del producto o a la contratación de un servicio sin tener que dar ninguna justificación.

Si la información sobre desistimiento no está disponible en la web, o no se ha comunicado al hacer la compra, el plazo para desistir se amplía hasta 12 meses, sin que implique ningún tipo de penalización o gastos adicionales. Si no se indicaba claramente que en caso de devolución los gastos de envío corren por parte del comprador, el vendedor tendrá que hacerse cargo de los mismos.

CÓMO REALIZAR UNA RECLAMACIÓN

Si tienes algún problema, el primer paso es tratar de resolverlo a través del **servicio de atención al cliente del vendedor**.

Si no se llega a una solución, solicita la Hoja de quejas y reclamaciones de tu Comunidad Autónoma y **acude a la OMIC de tu localidad u OCIC comarcal**. Estamos a tu servicio.

Si has sido víctima de un **delito en Internet** debes hacer la denuncia en la comisaría de Policía. Además, la Guardia Civil cuenta con el "Grupo de Delitos Telemáticos" dedicado a perseguir cualquier tipo de fraude a través de la Red, y puedes hacer tu denuncia vía online.

DESCONFÍA DE LOS CHOLLOS EXCESIVOS

Ante los precios ridículamente atractivos lo mejor es desconfiar: puede tratarse un error o de un fraude. Ante esto, lo mejor es buscar referencias del vendedor antes de hacer el pago para evitar ser víctima de un estafador.

Si la oferta es de un comercio reconocido, lo más probable es que se trate de un error. Aunque pagues, si no has recibido el producto comprado, el comerciante podría intentar paralizar el proceso de compra-venta explicando que ha sido un malentendido.

En este caso, tendrías la opción de presentar una reclamación ante los Organismos de Consumo.

Cuando realices tus compras en los establecimientos, comprueba que en la entrada principal ostenta el **Logotipo de Arbitraje Consumo**.



Los conflictos que surjan entre un consumidor y una empresa se pueden resolver a través del sistema arbitral de consumo, un servicio extrajudicial, gratuito, sencillo y voluntario.

**En caso de cualquier duda, acude a la
OMIC de tu localidad u OCIC de tu
Comarca, allí te informarán y te asesorarán
de forma gratuita sobre tus derechos y
cómo debes cumplimentar la hoja de
reclamaciones.**

**“DEFIENDE TUS DERECHOS EN BLACK
FRIDAY”**



Servicio Comarcal de Protección Consumidores y Usuarios
Calle molino 1 prpal.
50.180 Utebo (Zaragoza)
Tfno. 876 44 12 19 consumo@comarcacentral.es