

COMPRAS POR INTERNET

El comercio electrónico es una modalidad de venta a distancia en la que la compra y venta de bienes o servicios se realizan a través de Internet.

INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

Antes de que la persona consumidora y usuaria quede vinculada por cualquier oferta o contrato, el empresario le tiene que informar de todos los aspectos relativos al contrato: las características principales de los bienes o servicios, la identidad del empresario, dirección del establecimiento, número de teléfono y dirección de correo electrónico, el precio total de los bienes o servicios incluidos todos los gastos adicionales que existan, los procedimientos de pago, entrega y ejecución del servicio, de la duración del contrato y de las obligaciones derivadas de este, del sistema de tratamiento de reclamaciones, de las condiciones para ejercer el derecho de desistimiento, así como de los gastos que se pueden derivar de éste, etc.

El prestador de servicios de la sociedad de la información que realice actividades de contratación electrónica tendrá la obligación de poner a disposición del destinatario, antes de iniciar el procedimiento de contratación y mediante técnicas adecuadas al medio de comunicación utilizado, de forma permanente (puede ser en su página web o sitio de Internet), fácil y gratuita, información clara, comprensible e inequívoca sobre:

- a) Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.
- b) Si el prestador va a archivar el documento electrónico donde se formalice el contrato y si el mismo va a ser accesible.
- c) Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de datos.
- d) El idioma o idiomas en los que podrá formalizarse el contrato.

Cuando a los servicios de contratación electrónica se acceda mediante dispositivos con pantallas de formato reducido, se entenderá cumplida esta obligación cuando el prestador facilite la dirección de Internet en la que la información está a disposición del destinatario.

El prestador no tendrá la obligación de facilitar esta información cuando ambos contratantes así lo acuerden y ninguno tenga la condición de consumidor, o cuando el contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente.

El empresario facilitará a la persona consumidora y usuaria la información anterior en el idioma utilizado en la propuesta de contratación, o bien en el idioma elegido para la contratación, y al menos en castellano, en términos claros y comprensibles.

CONTRATO

Con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación, el prestador de servicios deberá poner a disposición del destinatario, las condiciones generales a las que deba sujetarse el contrato, de forma que las mismas puedan ser almacenadas y reproducidas por el destinatario.

El empresario velará para que la persona consumidora, al efectuar el pedido, confirme expresamente que es consciente de que éste implica una obligación de pago.

Si el pedido se hace mediante un botón o similar se incluirá la expresión “Pedido con obligación de pago” o algo similar. Si no se hace así, la persona consumidora no quedará vinculada por el contrato o pedido.

Los sitios web de comercio indicarán de modo claro y legible, a más tardar al inicio del procedimiento de compra, si se aplica alguna restricción de entrega y cuáles son las modalidades de pago aceptadas.

El empresario facilitará a la persona consumidora la confirmación del contrato celebrado en soporte duradero. Deberá realizarse en un plazo razonable y, a lo sumo, en el momento en el que se entreguen los bienes o antes de la ejecución de la prestación del servicio.

El empresario adoptará las medidas adecuadas y eficaces que le permitan identificar inequívocamente al consumidor y usuario con el que celebra el contrato. En ningún caso la falta de respuesta a la oferta de contratación podrá considerarse como aceptación de la misma.

EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El oferente está obligado a confirmar la recepción de la aceptación de la persona consumidora y usuaria por alguno de los siguientes medios:

- a) El envío de un acuse de recibo por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente a la dirección que el aceptante haya señalado, en el plazo de las veinticuatro horas siguientes a la recepción de la aceptación.
- b) La confirmación, por un medio equivalente al utilizado en el procedimiento de contratación, de la aceptación recibida, tan pronto como el aceptante haya completado dicho procedimiento, siempre que la confirmación pueda ser archivada por su destinatario. Se entenderá que se ha recibido la aceptación y su confirmación cuando las partes puedan tener constancia de ello.

No será necesario confirmar la recepción de la aceptación de la oferta en los mismos casos en que no es necesaria facilitar la información precontractual.

La persona consumidora deberá recibir el producto adquirido con todos sus accesorios, además de información escrita, en el idioma utilizado en la oferta, sobre los siguientes aspectos:

- Datos informativos que tenían que facilitarse con la oferta.
- Dirección de uno de los establecimientos del vendedor y su domicilio social.
- Condiciones de pago.
- Documento de desistimiento o revocación que puede utilizar el consumidor dentro del plazo legal para desistir del contrato. Este documento especificará su naturaleza e indicará la persona y dirección a la que debe enviarse, así como los datos de identificación del contrato.
- Factura o recibo que especifique el precio del producto y, en su caso, el documento de garantía del bien.

Salvo que las partes hayan acordado otra cosa, el empresario deberá ejecutar el pedido sin ninguna demora indebida y a más tardar en el plazo de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato.

En el caso de no ejecución del contrato por parte del empresario por no encontrarse disponible el bien o servicio contratado, la persona consumidora deberá ser informada de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar sin ninguna demora indebida las sumas que haya abonado en virtud del mismo.

En caso de retraso injustificado por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas, la persona consumidora podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio de su derecho a ser indemnizada por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.

De no hallarse disponible el bien o servicio contratado, cuando la persona consumidora hubiera sido informada expresamente de tal posibilidad, el empresario podrá suministrar sin aumento de precio un bien o servicio de características similares que tenga la misma o superior calidad. En ese caso, la persona consumidora podrá ejercer sus derechos de desistimiento y resolución en los mismos términos que si se tratara del bien o servicio inicialmente requerido.

Cuando el importe de una compra o de un servicio hubiese sido cargado fraudulentamente o indebidamente utilizando el número de una tarjeta de pago, el titular de la misma podrá exigir la inmediata anulación del cargo.

Está prohibido el envío de productos no solicitados, cuando los mismos incluyan una petición de pago. Si el vendedor envía el producto sin aceptación explícita y sin haberlo solicitado, el receptor no está obligado a su devolución, ni se le puede reclamar el precio. En caso de que la persona consumidora quiera devolver el producto, no está obligada a indemnizar por los daños que éste haya sufrido. Ésto no será aplicable cuando se demuestre claramente que el envío se ha hecho por error.

DERECHO DE DESISTIMIENTO

El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad de la persona consumidora y usuaria de dejar sin efecto el contrato, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ningún tipo.

Excepciones al derecho de desestimiento:

- La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido ejecutado, o cuando la ejecución haya empezado, con consentimiento previo expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento de que es consciente que, una vez el empresario haya ejecutado completamente el contrato, habrá perdido su derecho a desistir.
- El suministro de bienes o servicios el precio de los cuales depende de las fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no puede controlar y que se puedan producir durante el plazo de ejercicio del derecho de desistimiento.
- El suministro de bienes confeccionados de acuerdo con las especificaciones hechas por la persona consumidora o claramente personalizados.
- El suministro de bienes que puedan deteriorar o caducar con rapidez.
- El suministro de bienes precintados que no sean aptos para el retorno por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados después de la entrega.
- El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.
- El suministro de bebidas alcohólicas el precio de las cuales haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y el valor real de las cuales dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.
- Los contratos en los cuales la persona consumidora haya solicitado específicamente al empresario que lo visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente. Si en esta visita el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes diferentes de las piezas de repuesto utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento se aplica a estos servicios o bienes adicionales.
- El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por la persona consumidora después de la entrega.
- El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas salvo los contratos de suscripción para el suministro de estas publicaciones.
- Los contratos celebrados mediante subasta pública.

- El suministro de servicios de alojamiento para fines diferentes de los de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.
- Suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material (es decir, CD o DVD) cuando la ejecución haya empezado con el previo consentimiento expreso por la persona consumidora.

La persona consumidora y usuaria tiene derecho a desistir del contrato por escrito en el plazo de 14 días naturales desde la formalización del contrato en la contratación de servicios o desde la recepción de los bienes en los contratos de venta. Si el empresario no ha informado a la persona consumidora sobre el derecho de desistimiento, el periodo se amplía a doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial.

Si el empresario facilita esta información en el plazo de doce meses, el plazo finaliza a los 14 días naturales de la fecha en que la persona consumidora recibe esta información.

La persona consumidora y usuaria tiene que comunicar al empresario su voluntad de desistir por escrito. Puede hacerlo mediante el modelo que consta en la Ley o por otro tipo de declaración inequívoca que indique su decisión de desistir del contrato. La carga de la prueba recae en la persona consumidora.

La persona consumidora tiene que devolver o entregar el bien al empresario en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique su voluntad de desistir, y tiene que soportar únicamente los costes directos de devolución del bien, excepto si el empresario ha aceptado asumirlos o no lo ha informado que le corresponde asumir estos costes.

El empresario tiene que reembolsar todo pago recibido de la persona consumidora, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que ha sido informada de la decisión de desistir del contrato. En caso de retraso injustificado, la persona consumidora puede reclamar que se le pague el doble del importe debido, sin perjuicio de su derecho de ser indemnizada por los daños y perjuicios sufridos.

Son nulas de pleno derecho las cláusulas que imponen a la persona consumidora una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia a éste. En el supuesto de que el usuario incumpla el compromiso de permanencia adquirido con la empresa, la penalización tiene que ser proporcional al número de días no efectivos del compromiso acordado.

En los contratos vinculados a financiación, el ejercicio del derecho de desistimiento implica al mismo tiempo la resolución del crédito sin ninguna penalización para la persona consumidora y usuaria.

Salvo si el propio empresario se ofrece a recoger los bienes, la persona consumidora deberá devolverlos o entregarlos al empresario, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en la que comunique su decisión de desistimiento del contrato al empresario.

Para evitar que se haga un uso indebido de los datos de las personas consumidoras y usuarias, la ley obliga a las tiendas virtuales a cumplir las normas sobre tratamiento automatizado de los datos personales y a informar al consumidor respecto a:

- La existencia de un fichero de datos.
- La identidad y dirección del responsable del fichero.
- La finalidad de la recogida de datos.
- El derecho que tiene el consumidor a consultar, cancelar y rectificar sus datos.

Antes de facilitar los datos y el número de la tarjeta de crédito, hay que observar si se trata de una página segura. El navegador advierte de cuándo nos encontramos en una página segura: el icono que indica la seguridad, normalmente un candado, se cierra o se ilumina cuando se pasa de un documento inseguro a uno seguro. Por otra parte, la URL, o barra de dirección, pasa de indicar ["http://"](http://) a indicar <https://>.

NORMATIVA

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley general para la defensa de consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de medidas de impulso de la sociedad de la información.