

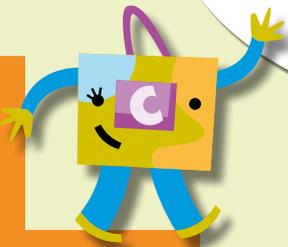


*hablamos de ...*

# *compras online*

Las compras online o comercio electrónico (E-commerce) son las que realizamos a distancia, de modo electrónico. Es por ello fundamental extremar las precauciones en cuanto al pedido, el contrato, la entrega y la navegación mientras realizamos la compra, y todo ello con la finalidad de realizar la misma con total seguridad. Durante la navegación debemos tener en cuenta varias cosas...

**Información de interés  
para saber más sobre  
la ciberseguridad en tus compras  
y operaciones en Internet**



**CERCA**



**AYUNTAMIENTO  
DE ALICANTE**

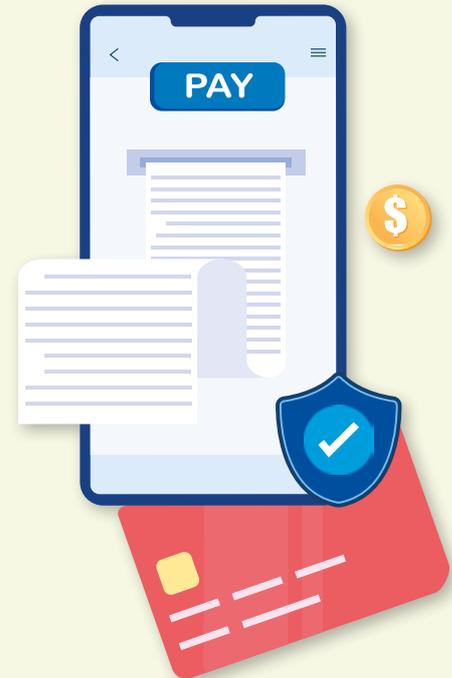
# *Cuando navegues, ten en cuenta...*

1. Nuestro ordenador debe estar actualizado y **disponer de antivirus**
2. El navegador en muchas ocasiones nos **pregunta si aceptamos o no entrar en un lugar no seguro.**
3. En caso de **duda sobre la seguridad de la página web es mejor desistir de la compra.**
4. **Tenemos derecho a ser informado de uso de cookies y aceptarlas o no.**
5. La **dirección URL de la página web debe terminar en “S” (https)** lo que nos informa de que se cifran los datos.
6. El **candado cerrado muestra un lugar seguro.**
7. **Evita las wifis públicas ya que pueden quedar expuestos tus datos**



# El proceso de compra

1. Asegurarnos de que **figuren en el aviso legal los datos del empresario o comerciante**, como la denominación social, el domicilio fiscal y población. Desconfía de las páginas donde no figuren dichos datos.
2. **No debemos facilitar datos no necesarios** para la compra.
3. **Comparar distintas ofertas y precios** en varias páginas web.
4. Debemos tener una **información completa, clara y actualizada del producto o servicio** que pretendemos adquirir.
5. El **precio final del producto debe aparecer antes de realizar la compra** con los impuestos incluidos y desglosados los gastos de envío,
6. **Guardar o imprimir una copia de las condiciones generales del contrato** que tengo previsto aceptar.
7. Se nos debe informar del **derecho de desistimiento**.



# El envío del producto

1. Tenemos derecho a recibir el envío en el plazo de 30 días salvo que se acuerde un plazo superior. En el caso de que no se realice la entrega en el plazo, el consumidor puede devolver el envío y tiene derecho a que se le reintegre el dinero abonado en el mismo plazo.
2. El producto recibido no puede estar dañado ni deteriorado y en ese caso podemos solicitar la reparación sin coste añadido (con la excepción de los productos de segunda mano o consumibles).
3. El producto debe recibirse con la información relativa a la asistencia técnica en caso de ser necesaria, así como de las garantías y servicios postventa, que deben figurar en el idioma oficial.
4. En el envío debe incluirse la factura, en el caso de que no se haya recibido con anterioridad por correo electrónico



# *Derecho de desistimiento. 1*

- Cuando realizas una compra online, desde el mismo momento que recibes el producto en el lugar designado de recogida, **dispones de 14 días para devolverlo sin coste alguno para el consumidor.**
- **La ley protege al consumidor con este derecho sin necesidad de explicación alguna** y aun cuando el producto se encuentre en perfectas condiciones.
- **Tienes derecho a que te sea reembolsado el importe** que has pagado por el producto en el mismo plazo.
- En el caso de que el consumidor haya solicitado la compra del producto o la prestación del servicio **mediante financiación** el ejercicio de este derecho **conlleva la resolución del contrato de crédito sin penalización alguna para el consumidor.**



# Derecho de desistimiento. 2

- En caso de que la tienda online no te informe de este derecho al realizar la compra, **tendrás el plazo de un año para el ejercicio del derecho de desistimiento.**
- La comunicación de este derecho debe realizarse de modo fehaciente, es decir, teniendo conformidad de la recepción por parte del comerciante. **Lo más aconsejable es el envío de burofax con acuse de recibo y certificación de contenido.**
- Existen algunas excepciones al ejercicio de este derecho, como cuando quitas el precinto al objeto adquirido, cuando has solicitado un producto personalizado y cuando los productos tienen plazo de caducidad, entre otros.



# Reclamaciones

- **Es importante conservar el contrato, la factura, el justificante de pago y las comunicaciones realizadas con el empresario para futuras reclamaciones.**
- **Es importante tener en cuenta que cuando aceptamos las condiciones de contratación por vía electrónica, se ha tenido la oportunidad de conocerlas en profundidad y son perfectamente legibles, claras y completas.**
- **Para realizar la reclamación debemos enviar un escrito al SAC (Servicio de atención al cliente), acudir a la OMIC (Oficina municipal de información al consumidor) o también a las asociaciones de consumidores.**



*estamos aquí para informarte, estamos para ayudarte*

Si te interesa el tema y quieres saber más, contacta con nosotros. Somos **CERCA** y te acompañamos en la formación en materia de consumo para ayudarte en tu día a día.



**CERCA**

**CENTRO EDUCATIVO DE RECURSOS DE CONSUMO  
ALICANTE**

C/ Calderón de la Barca • Mercado Central

 [cerca.alicante.es](http://cerca.alicante.es)  [cerca@alicante.es](mailto:cerca@alicante.es)  965 145 294



**AYUNTAMIENTO  
DE ALICANTE**