



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE ALMAGRO
Servicios de Consumo
C/ Mercado s/nº
13270 Almagro
Telf.: 926-261361 y fax:926261462
omic@almagro.es



ESTOS SON TUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR

Desde los Servicios de Consumo te recordamos los consejos para que tus Derechos sean **Blancos y Transparentes** y 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.

- ✓ Es aconsejable que previamente visites páginas web especializadas en tecnología para comprar tus productos,
- ✓ Es recomendable 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 ser cauteloso en 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 imprescindible 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.

FORMAS DE PAGO

- La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios prohíbe que nos cobren cargos adicionales por el uso de un método de pago específico.
- La tienda online debe ofrecer la opción de pagar por el medio que más nos convenga (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 si 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 formalizar 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 devolverte de manera inmediata el dinero.
- La Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios establece que, en caso de retraso injustificado, el usuario podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada.

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 del 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.

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.

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. 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 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 una estafa.
- 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.
- En caso de cualquier duda, acude a la OMIC de tu localidad, allí te informaran y te asesoraran de forma gratuita, sobre tus derechos y como debes cumplimentar la hoja de reclamaciones.