

Compra online y derechos del consumidor

Compra online

Una de las cosas que más se ha transformado con la digitalización es la compra online. Hoy en día es posible comprar casi cualquier cosa por internet, permitiendo nuevos modelos de negocio, la expansión por todo internet de negocios locales o importar productos de países que están a miles de kilómetros. Además, conseguimos **precios generalmente más competitivos** al evitar intermediarios, una **mayor comodidad** al no tener que desplazarnos para realizar las compras y la posibilidad de **ver las experiencias** que han tenido otros usuarios comprando ese producto. Ésta obviamente es su parte positiva, la parte negativa es la pérdida de trabajos tradicionales que acompaña a toda transformación o transición de negocio.

Tiendas online: Tiendas propias y distribuidoras

Podemos dividir las tiendas de compra online en dos tipos generalmente; tiendas propias de las marcas o negocios y tiendas distribuidoras.

Tiendas propias

Están compuestas por las tiendas que ofrecen las propias marcas en sus páginas web o las tiendas online creadas por negocios para vender sus productos por internet. Si hablamos de marcas, es corriente que el lugar más caro para comprarlas sea su propia página web, donde los precios pueden incluso igualar a los de sus tiendas físicas, por lo que pierden el aliciente económico.

Mango, Adidas, Artajo o BMW son marcas que venden sus propios productos en su página web, aunque también puedan hacerlo en otras distribuidoras. **Adidas** puede vender en **Amazon, Zalando o Privalia** y **Artajo** puede vender su aceite en **Eroski, Caprabo o Carrefour**.

Distribuidoras

Son las páginas web que venden productos propios y de varias marcas y tiendas. El ejemplo más claro es **Amazon**, que tiene productos propios, pero su función principal es la de ser un espacio en el que otras marcas y empresas venden sus productos. Además de **Amazon** tenemos las mencionadas **Zalando, Privalia, Casadellibro, PCComponentes o Carrefour**.

Aquí es donde podemos encontrar **los mejores precios**, ya que entre ellas compiten por tener los precios más bajos, tendiendo a igualar el precio más bajo que ofrezcan las demás. Al tener miles o millones de ventas también es más fácil que la **devolución y el envío sean más baratos**, gracias a que tienen los procesos más automatizados.

Métodos de pago

Disponemos de varias maneras de pagar los productos que compramos online, pero no todas son iguales ni igualmente recomendables.

Estas son los principales:

- **Paypal:** Una de las formas más rápidas y seguras de hacer pagos online. Requiere de un registro en su página en el que deberemos incluir nuestros datos bancarios, ya que Paypal será un puente entre las tiendas y nuestro banco, aunque también podremos meter y sacar dinero directamente a nuestra cuenta de Paypal. Sirve para hacer pagos en la mayoría de monedas, y ofrece un servicio de disputas entre compradores y vendedores para garantizar la legitimidad de las transacciones. Además de todo esto, nos permite enviar y recibir dinero entre amigos y familiares.
- **Tarjeta de crédito o débito:** Es el método más utilizado y uno de los más seguros. Semejante al uso del TPV pero de manera online y con una seguridad fuertemente reforzada con sistemas de doble confirmación. Contamos con el respaldo de nuestro banco en caso de que tuviéramos problemas.
- **Contra reembolso:** Actualmente en desaparición, algunos clientes lo siguen utilizando gracias a que se asemeja a la compra offline. Encarece el envío, no siempre está disponible y no contamos con la seguridad que nos ofrecen las entidades financieras.
- **Transferencia bancaria:** Un método poco usado, principalmente porque supone mayor trabajo y menor garantía. Utilizando principalmente en transacciones con entidades públicas o colegios.
- **Pago con el móvil:** Bien sea por el popular Bizum o con pagos utilizando la tecnología NFC y wallets como Samsung Pay, Apple Pay, Google Pay, Santander Wallet o CaixaBank Pay es una de las maneras más modernas de pagar y en mayor expansión, aunque de momento está dando sus primeros pasos y no se encuentra en todos los establecimientos.
- **Tarjetas regalo:** Son tarjetas que tienen un código valido por una cantidad de dinero que podremos canjear en las plataformas que las hayan emitido. Utilizadas generalmente para regalo o como devolución de un producto.
- **Monedas virtuales:** El futuro de las transacciones monetarias pasa por las monedas virtuales como el Bitcoin, aunque hoy en día muy pocas cosas pueden ser pagadas con él y su mayor valor es especulativo. Blockchain es la

base de este sistema, y en el futuro donde las monedas y billetes no existan será el principal protagonista.

Para saber más, pincha [aquí](#).

Trackers de precio y páginas de ofertas

Trackers

Una herramienta muy útil para el seguimiento de la evolución de los precios en las tiendas online son los llamados “Trackers”, que son aplicaciones dedicadas a registrar los cambios de precio en los productos. De esta manera podemos saber si los precios siguen un patrón o se mantienen estables, dándonos la capacidad de saber cuando es el mejor momento para comprar un artículo. Keepa o CamelCamelCamel son las mejores extensiones para esta labor.

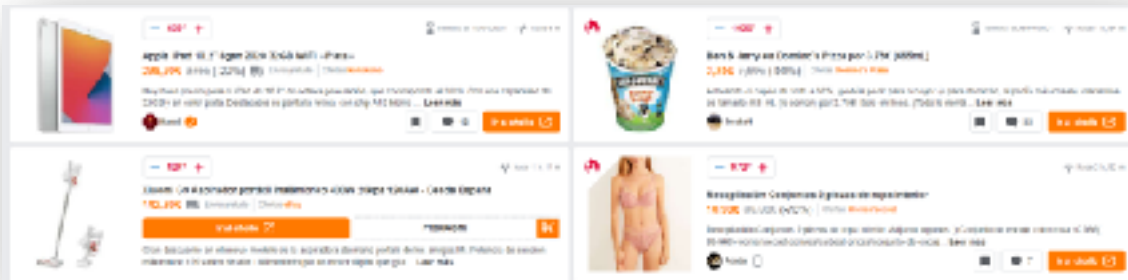


Como podemos observar, la gráfica nos muestra cómo ha ido variando el precio de un producto a lo largo del último año.

Páginas de ofertas

De reciente explosión, son páginas dedicadas a listar productos o servicios cuyo precio ha bajado en un determinado espacio de tiempo. Estas páginas permiten incluir alertas sobre productos concretos, por ejemplo, si queremos comprarnos un smartphone podemos incluir en las alertas este concepto para que nos avise si se produce alguna bajada de precio sustancial en una tienda y así poder comprarlo a un precio reducido.

Chollometro es la página más importante en este aspecto. Su funcionamiento se basa en que ellos ganan un porcentaje sobre las ventas que se producen desde los enlaces que ellos proporcionan, lo que hace que en ocasiones favorezcan en su página la aparición de productos o tiendas cuyas ofertas no son demasiado atractivas, pero que les han pagado para que sus productos aparezcan ahí.



Condiciones de compra

Aunque todas las tiendas online en Europa tienen unas condiciones comunes (sin aranceles entre países o los dos años de garantía obligatorios, por ejemplo) las condiciones en las compras pueden variar dependiendo de cada tienda. Podemos encontrarlas al finalizar el proceso de compra o en un apartado propio de la web donde se nos explican en detalle. Las condiciones de compra incluyen el plazo de entrega, forma de pago, condiciones de entrega, garantía, desistimiento, protección de datos...

Por qué comprar	Quiénes somos	Contactos	Ciudad
Cómo comprar	Quiénes somos	Centro de soporte	Outlet
Formas de pago	Nuestras tiendas	Contacto	Black Friday
Gastos de envío	Condiciones de compra	Devoluciones	Cyber Monday
Cupones descuento	Marcas	Garantías	FCDays
Preguntas frecuentes	Afilados	Opina y Gana	Marketplace
Opiniones de clientes	Aviso legal	Publicidad	Centros educativos
	Privacidad	Trabaja con nosotros	Cita asistencia técnica

Gastos de envío

Los gastos de envío son el coste de mandar el producto desde el almacén o tienda hasta tu casa. En ocasiones son **gratuitos**, ya sea porque has pagado un servicio de suscripción con tarifa plana de envíos (Amazon Prime, PCComponentes Premium...) o porque los han **incluido en el precio** del producto. Otras veces como táctica de marketing los productos tienen un precio menor de mercado, pero luego los gastos de envío son mayores, esto da una falsa sensación de ahorro.

Los gastos de envío dependen fundamentalmente de tres aspectos: **tamaño**, **peso** y **distancia**. Cuanto mayores son esos factores, mayor será el coste. En principio, la mayoría de envíos tienen un coste aproximado de 6/8€, pero productos como electrodomésticos, muebles o artículos pesados tienen un coste sustancialmente mayor, rondando los 40/50€.

Tiempo y forma de entrega

En condiciones normales, salvo los productos por encargo o personalizados, el tiempo de entrega suele ser de dos a cuatro días laborales, reduciéndose a dos en muchos casos. En principio la mayoría de empresas de paquetería deberían llamar al comprador para concertar una cita de entrega, pero debido a la saturación de las empresas de paquetería y al poco personal que contratan es frecuente que las entregas no se concierten o que no respeten el horario de entrega indicado. En

ocasiones suelen preguntar a vecinos si pueden entregárselo a ellos. Tras varios intentos de entrega fallidos nuestro producto puede ser devuelto a la tienda. Suelen requerir el DNI como método de identificación para entregar el paquete, siendo esto obligatorio para la entrega de productos especiales como tarjetas SIM, ya que tienen que ser entregadas únicamente al comprador.

Derechos del consumidor online

Al comprar un producto, ya sea online u offline, el consumidor tiene unos derechos con respecto a la compra que acaba de hacer. Adaptándose a las nuevas formas de compra, los derechos han ido evolucionando, aunque siempre respetando su esencia.

Aquí va una lista de los derechos más útiles que tenemos cuando compramos por internet:

- **Derecho a desistimiento:** Tenemos derecho a devolver un producto que no queremos sin dar ningún motivo siempre que estemos en los **primeros 14 días desde que lo recibimos**. En ocasiones este plazo suele ampliarse por voluntad del vendedor, en muchos casos llegando a 30 días, como puede ser el caso de Amazon o Zalando. Hay ciertos artículos por los que no tenemos derecho a devolución, como artículos digitales, de pronta caducidad, artículos personalizados o de encargo. Aunque nos pueden ofrecer otro método de devolución (por ejemplo, vale regalo con el coste de la devolución) es el usuario el que siempre tiene la última palabra para decidir si desea la devolución del dinero u otro método.
- **Derecho a la garantía:** Igual que las compras offline, los productos comprados por internet tienen una garantía mínima de 2 años, si surgiese algún **defecto de fabricación** en ese período, el vendedor tiene la obligación de reembolsar el dinero, ofrecer otro producto nuevo o arreglarlo de manera gratuita.
- **Gastos de envío:** Los gastos de envío y los plazos de entrega tienen que quedar claros en el contrato de compra. Además, si devolvemos un artículo los gastos de envío iniciales deberán ser abonados por el vendedor. Aun así, los gastos de enviar el artículo de vuelta a la tienda corren a cargo del usuario, aunque en muchas ocasiones las tiendas ofrecen este servicio de devolución gratuito.
- **Derecho a la protección de datos:** El consumidor tiene derecho a saber cómo se tratan sus datos dentro de la plataforma de compra, pudiendo también exigir que se eliminen o corrijan sus datos.

Todos estos derechos **pueden ser ampliados**, y generalmente lo son, por las propias tiendas, esto se indica en las condiciones de compra que hemos visto en el apartado anterior. Los comercios tienen la obligación de respetar los términos que acuerden en esas condiciones.

Para hacer valer nuestros derechos podemos afiliarnos a una asociación de consumidores como puede ser la **OCU**, **Facua** o **Irache** y que ellos nos asesoren si tenemos algún problema al comprar un producto o contratar un servicio. Si lo deseamos, podemos llevar este proceso nosotros mismos a través de la Junta Arbitral de Consumo de nuestra comunidad, tramitándose generalmente desde nuestro ayuntamiento. Lo que se conoce comúnmente como “poner una reclamación”.

Consejos para comprar en internet

Valoraciones de usuarios

Una de las formas más fáciles de identificar si un producto es de calidad y cumple con su función es viendo las valoraciones que hacen los usuarios en la plataforma de venta. Suelen ser valoraciones del 1 al 5 y en ocasiones separadas por secciones. Las reviews que hacen los usuarios en la sección de comentarios o en videos de internet puede ayudarnos a decidirnos por el producto que más nos convenga, pero **CUIDADO**, un fenómeno que viene siendo muy corriente es el de las **valoraciones compradas**, esto es, los vendedores pagan a personas o bots para que realice falsas valoraciones positivas de sus productos con el fin de engañar a los futuros compradores. Es una práctica que empezó en tiendas pequeñas pero que hoy en día podemos ver en el propio Amazon.

De la misma forma, también existen reviews que hacen medios “profesionales” valorando supuestamente objetivamente un producto, pero en realidad esa review está patrocinada por la marca y no les está permitido decir los defectos, por lo que tenemos delante una publicidad encubierta.

Tiendas seguras

Deberemos tener cuidado con las tiendas online en las que compramos, hoy en día es **MUY** fácil montar una tienda online falsa que se dedica a recoger pedidos en un período breve de tiempo y cuando pasan unas semanas y los clientes empiezan a preguntarse por sus pedidos, la tienda desaparece sin devolver el dinero. Es recomendable comprar siempre en tiendas con renombre, esto no quiere decir que no debamos comprar en tiendas pequeñas, esto mataría a los pequeños negocios, pero si que debemos ser cuidadosos a la hora de comprar en determinadas tiendas menos conocidas, sobre todo si ofrecen artículos con un precio por debajo del resto del mercado, pues puede tratarse de una de estas tiendas falsas o de productos falsificados.

De ahí la importancia de utilizar métodos de pago seguros, que nos respalden en caso de que resultemos envueltos en una estafa del tipo que sea y así podamos recuperar nuestro dinero.

Métodos de pago seguros

Como hemos visto antes, hay varios métodos de pago, pero unos son más recomendables que otros. En general, es preferible pagar siempre con tarjeta de crédito/débito o PayPal.



Compras en el extranjero

En el caso de las importaciones es importante saber que no es lo mismo comprar algo dentro de la Unión Europea que fuera de ella. Dentro de la UE existen condiciones ventajosas para la importación y exportación de mercancías, entre ellas la de no tener que pagar aranceles. Si decidimos comprar algo de China o Estados Unidos debemos tener en cuenta que no solo los tiempos de envío crecen sustancialmente (rondando las 2/4 semanas) si no que además nuestro artículo puede ser retenido en aduanas y deberemos pagar el impuesto correspondiente, lo que encarecerá el precio final del producto y puede hacer que ya no compense el ser comprado fuera.

Tiendas especializadas

Es mejor recurrir a tiendas especializadas en el producto que queramos comprar, a menudo las tiendas generalistas tienen una gama de productos muy escasa, por lo que es difícil poder elegir lo que más nos conviene. Para comprar un ordenador, por ejemplo, es mejor recurrir a tiendas de ordenadores como puede ser PCComponentes, ya que grandes superficies como FNAC o los hipermercados no están tan preparados para asesorarte sobre productos que se salgan de lo normal.

Venta entre usuarios y segunda mano

Son populares también las páginas de compra/venta entre usuarios, ya sea de productos nuevos o de segunda mano. A la caída en popularidad de **eBay** como una de las tiendas más importante en este sector siguió el nacimiento de páginas como **Wallapop**, donde los usuarios venden y compran artículos entre ellos. Las condiciones de compra en artículos de segunda mano varían con respecto a la compra en establecimientos regulares, por lo que deberemos estar atentos a estos cambios.

Además, es importante que tengamos cuidado a quien compramos, ya que no podemos asegurar que todo el mundo sea de fiar, por lo que es mejor comprar a usuarios que ya tengan un historial de ventas contrastado, utilizar métodos de pago seguros y con justificante, dejar las condiciones de compra/venta muy claras con el otro usuario y no realizar transacciones ni conversaciones sobre la venta fuera del portal desde la que se hace, puesto que los estafadores muchas veces ofrecen realizar la transacción desde WhatsApp o similares y así evitan que los portales de

compra/venta puedan ayudar al usuario, ya que este no realiza la venta dentro del portal, por lo que no puede ser protegido por los términos y condiciones de la misma.