

Nota informativa

Recomendaciones para regalar en San Valentín

CEC-España ofrece consejos para realizar compras online y evitar que los consumidores sean víctimas de estafas y fraudes en Internet.

Madrid, 08 de febrero de 2024. A pocos días de la celebración de San Valentín, el Centro Europeo del Consumidor en España ofrece una serie de consejos para realizar compras online y evitar que las personas consumidoras sean víctimas de estafas y fraudes en Internet.

Plataformas de Marketplace, comprueba quién es el vendedor

No cabe duda de que las nuevas tecnologías han permitido el desarrollo del comercio online que permite comprar todo tipo de productos y servicios las 24 horas del día, los 365 días del año; y han contribuido también al desarrollo de las [plataformas de Marketplace](#) en las que se pueden encontrar una gran variedad de bienes tanto propios como de terceras empresas. Para aquellos que decidan comprar su regalo de San Valentín en estas plataformas, es importante advertir que, aunque la persona consumidora tiene los mismos derechos cuando compra en ellas, puede que tenga más dificultades para reclamar debido a los múltiples agentes que concurren en ellas. Para evitar esta situación, es importante conocer bien cómo funcionan: quién vende el producto, la procedencia y lugar de su fabricación, dónde se encuentra el vendedor, plazos de entrega, gastos de envío y devolución, vías para reclamar, o cómo ejercer el derecho de desistimiento. El motivo por el que es importante conocer esta información es porque, en caso de problemas con un tercero, la plataforma no tiene por qué hacerse directamente responsable de la reclamación. En cualquier caso, es importante recordar que la normativa obliga a las empresas a responder a las reclamaciones en un plazo no superior a 30 días. Igualmente, debe tenerse en cuenta que, si el vendedor es un particular, se perderían muchos de los derechos que se tienen como consumidor.

14 días para devolver los productos comprados online

Por lo general, en las compras online, salvo determinadas excepciones, hay un plazo de [14 días](#) para rescindir el contrato sin justificación. Es decir, la persona consumidora tiene derecho a devolver el producto y al reembolso del dinero, sin penalización y sin necesidad de justificar el motivo, durante ese tiempo. Sin embargo, hay algunas excepciones en las que no se aplica este derecho. Tal es el caso, por ejemplo, de los productos personalizados como la ropa fabricada a medida; las joyas grabadas; el contenido digital que no se presente en un soporte material, por ejemplo, los juegos, música, vídeos o e-books; las grabaciones audiovisuales o programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados; los servicios de alojamiento turístico, de alquiler de vehículos, de comida; así como los servicios relacionados con actividades de esparcimiento -por ejemplo, entradas para un concierto o teatro para una fecha específica.

Garantía legal mínima

Desde enero de 2022, los consumidores tienen derecho a la reparación o sustitución de los productos con faltas de conformidad y, en caso de que no sea posible, tendrán derecho a una rebaja en el precio o a la devolución del dinero durante los tres años posteriores de la compra del producto nuevo. En caso de los productos con elementos digitales, en España este plazo se reduce a dos años, y si el bien adquirido es de segunda mano, la garantía legal se pactará entre el comprador y el vendedor y está será de un mínimo de un año.

¿Qué derechos tengo si soy usuario de una web de citas?

Desde enero de 2022, la nueva normativa sobre [garantía legal mínima](#) por falta de conformidad empezó a aplicarse en todos los Estados miembros de la Unión Europea. Así, en nuestro país, los servicios con elementos digitales, como es el caso de las páginas de contactos online, cuentan también con una nueva garantía de 2 años. Esto supone que, en aquellos casos en los que, por ejemplo, el servicio de la web de citas no funcione de forma adecuada, no se pueda acceder a la cuenta personal o el servicio de Chat no se preste con normalidad, los usuarios tendrán derecho a reclamar la reparación del servicio, un descuento o a rescindir el contrato. Además, hay que tener en cuenta que la nueva normativa considera también contratos de suministro de contenidos o servicios digitales aquellos en los que, a cambio de facilitar los datos personales del consumidor, se recibe un servicio o se accede a contenidos digitales.

¿Eres de los que regalan joyas?

La tienda debe diferenciar las piezas elaboradas con metales preciosos y aquellos con baja aleación (chapados y bañados). Debe identificarse el porcentaje del metal precioso utilizado: 24 kilates (100% oro), 18 kilates o primera ley (75% oro), de 14 kilates o segunda ley (58,5% oro). En las piezas recubiertas con metales preciosos, deberá indicarse el metal, el espesor de recubrimiento en micras y si es chapado o se ha realizado un baño electrolítico. Las piezas deben tener grabado el contraste de origen con el que se identifica al fabricante e importador, así como el contraste de garantía para asegurar la calidad de la pieza.

Formas de pago

Hay que tener en cuenta que las tiendas online pueden elegir los métodos de pago que ofrecen a sus clientes, pero también deben informarles sobre las opciones de pago disponibles antes de finalizar los pedidos. Desde CEC-España se recomienda a las personas consumidoras ser prudente con aquellas tiendas que sólo aceptan el pago por adelantado ya que, en caso de problemas con el producto, podría perderse el dinero anticipado. Además, la legislación europea establece que no deben cobrarse comisiones adicionales por los métodos de pago más utilizados, como la tarjeta de crédito, la domiciliación o la transferencia bancaria. Y en cuanto a las tarjetas de crédito, hay que apuntar que ofrecen la posibilidad de anular transacciones no autorizadas mediante la devolución de cargos. De esta forma, se podrían resolver los cobros fraudulentos o cargos duplicados de forma errónea. Para ello, se recomienda, en primer lugar, tratar de resolver el problema con el comerciante y, si esto no funciona, ponerse en contacto con el banco para solicitar la devolución del cargo.

Patrones oscuros para presionar al consumidor y comprar impulsivamente

Una táctica habitual utilizada por algunos comercios en línea es presionar a los consumidores con mensajes de [ingeniería social](#) del tipo "últimas unidades", "diez personas tienen ya este producto en su cesta" o "sólo quedan 3 artículos". Estas estrategias de marketing manipuladoras se conocen como patrones oscuros, y están diseñadas para influir al consumidor para que realice una compra por impulso. CEC-España anima a todos los consumidores a estar atentos para identificar estos mensajes y no permitir que les influyan para comprar de forma precipitada. Es importante recordar que, si un producto se agota, siempre hay ofertas alternativas que, incluso, puede que sean más asequibles.

Los productos falsos ponen en riesgo la salud y contribuyen al fraude

En cuanto a las falsificaciones, el Centro Europeo advierte de que la adquisición de productos falsificados no solo contribuye con el desarrollo de una economía fraudulenta que vulnera los Derechos de Propiedad Industrial y los Derechos de la Competencia. Además, dado que –por lo general- los productos falsificados no cumplen con la normativa de seguridad, suelen presentar también una calidad inferior y pueden representar un serio peligro para la salud de la ciudadanía y dar lugar a un consumo socialmente irresponsable.

¿Qué puedo hacer si algo ha salido mal?

Cuando sea necesario reclamar, deberá dirigirse, en primera instancia, contra el establecimiento. En caso de que no se resuelva satisfactoriamente -antes de acudir a la vía judicial- se recomienda tratar de llegar a una solución por la vía amistosa a través de, por ejemplo, la intermediación de la red de Centros Europeos del Consumidor o de las entidades acreditadas para la [Resolución Alternativa de Litigios](#) (RAL).

CEC-España

El [Centro Europeo del Consumidor en España](#) gestiona reclamaciones sobre consumo europeo transfronterizo actuando en nombre de los consumidores que residen en España, cuando la compra del bien o la contratación del servicio se haya realizado en una empresa con sede en otro país de la UE, Islandia, Noruega o Reino Unido. Los consumidores podrán dirigirse al CEC siempre que no hayan acudido a la vía judicial, y si el caso no está relacionado con un fraude o determinados productos de inversión como divisas, opciones binarias o criptomonedas.

Resolución Alternativa e Litigios (RAL)

La resolución alternativa de litigios (RAL o ADR por sus siglas en inglés Alternative Dispute Resolution) ofrece la posibilidad de llegar a un acuerdo por vía extrajudicial con la ayuda de un organismo imparcial y acreditado ante la UE. Se trata de una forma de resolver los problemas de consumo más sencilla, rápida y barata que la vía judicial. Aunque existe un gran número de organismos para la resolución extrajudicial de litigios para la mayoría de productos y servicios, no tramitan reclamaciones sobre asistencia sanitaria o educación superior.

> [Organismos de resolución extrajudicial de litigios de la UE.](#)

Resolución de Litigios en Línea (RLL)

La Plataforma RLL es un servicio web de la Comisión Europea interactivo y multilingüe que permite a los consumidores y empresas de la UE resolver por la vía extrajudicial sus litigios tanto nacionales como europeos relacionados con compras online. Por lo general, todo el proceso tarda unos 90 días desde el momento en que se elige un organismo de RAL. Pueden utilizarla los consumidores que viven en la UE, Islandia, Noruega o Liechtenstein.

Sistema Arbitral de Consumo

Es un instrumento extrajudicial que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los ciudadanos para resolver de modo eficaz los conflictos y reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo. A través de este sistema, las partes voluntariamente encomiendan a un órgano arbitral; que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad, la decisión sobre la controversia o conflicto. Esta decisión es vinculante para ambas partes y tiene la misma eficacia que una Sentencia.