

Nota informativa

Con motivo del día del padre

CEC-España ayuda a los consumidores a comprar de forma segura en los marketplaces

Los consumidores tienen los mismos derechos cuando compran en plataformas online, aunque pueden encontrarse con mayores dificultades para reclamar

Madrid, 18 de marzo de 2021. Según los últimos datos publicados por la Comisión Europea, el 72% de los ciudadanos europeos realizó compras en comercios digitales en 2020. Sin embargo, tan solo el 27% de los consumidores conoce bien cuáles son sus derechos. Por este motivo, y coincidiendo con la celebración del día del padre, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) recuerda a las personas consumidoras sus derechos y ofrece una serie de recomendaciones para evitar sorpresas indeseadas cuando compren en tiendas online, especialmente en las plataformas online o marketplaces, donde las compras son cada vez más habituales.

Asimismo, se insiste en la necesidad de que las instituciones lleven a cabo este tipo de campañas informativas ya que un consumidor desinformado es un consumidor más vulnerable; más desprotegido. De ahí la importancia de que los ciudadanos conozcan mejor sus derechos, para que -en caso de necesitarlo- los puedan reclamar y los hagan valer, contribuyendo así a la creación de un mercado más justo. En este sentido, cabe recordar que el 23% de los consumidores tuvo algún tipo de incidente con sus compras el año pasado. De ellos, el 15% emprendió algún tipo de acción para resolverlo, mientras que el 8% restante no realizó ningún tipo de actuación para solucionarlo.

Sobre los marketplaces:

Los marketplaces son tiendas o escaparates online (también e-marketplace o plataformas online) que además de ofrecer productos o servicios propios, permiten que terceras empresas usen su plataforma como escaparate o canal de venta. En cualquier caso, el consumidor no debe tener menos derechos cuando compra en una plataforma online. Sin embargo, hay que advertir que puede tener más dificultades para reclamar debido a los múltiples agentes que concurren. Para evitar esta situación, CEC-España recuerda algunos de sus derechos, al tiempo que se ofrecen una serie de recomendaciones para evitar riesgos.

Marketplaces. Derechos del consumidor:

Derecho a información previa. El vendedor debe dar, al menos, la siguiente información: su identidad, características esenciales del bien o servicio, procedimientos de pago, plazos de entrega o ejecución del contrato, tratamiento de las reclamaciones, o la existencia del derecho de desistimiento cuando proceda. Cabe advertir que habitualmente, los productos vendidos por terceros aparecen como “vendido por” + el nombre del vendedor.

Garantía. Los productos tienen una garantía legal mínima de dos años contados desde la fecha de entrega. Este periodo puede reducirse a un año en caso de artículos de segunda mano. Durante ese plazo, el consumidor tiene derecho a que el producto sea conforme a lo anunciado.

Derecho de reparación, sustitución o reembolso si el producto comprado está defectuoso o no se ajusta a lo anunciado. La reparación o sustitución del producto son gratuitas (incluidos gastos de envío, mano de obra y materiales) y deberá realizarse en un plazo razonable. En caso de que no fuera posible la reparación o sustitución, el consumidor tendrá derecho a un reembolso total o parcial. Se presume que la falta de conformidad ya existía cuando se entregó el producto si esta aparece en los seis primeros meses tras la compra. Después de los seis primeros meses, el consumidor deberá demostrar que el defecto venía de fábrica.

Envíos y entregas. El plazo de entrega de los productos que no son recogidos inmediatamente o en las entregas a domicilio es de 30 días, a menos que se haya acordado otro plazo. Si el producto no se recibe en ese plazo debe comunicarse al vendedor, pudiéndose conceder un plazo adicional razonable. Si, al término de este nuevo plazo, el vendedor no entrega el producto, el consumidor tiene derecho a rescindir el contrato o a un reembolso lo antes posible.

Derecho de desistimiento. El consumidor tiene 14 días de plazo para devolver la compra sin necesidad de justificar el motivo. En estos casos, deberá informarse de que los gastos de envío para devolver la compra deberá pagarlos el consumidor, de lo contrario no los asumirá. Generalmente, los marketplaces disponen de mecanismos para ejercer este derecho a través de la propia plataforma. No obstante, hay que advertir que existen algunas [excepciones](#) como, por ejemplo, los productos realizados a medida o personalizados, contenido digital que no se preste en un soporte material (juegos, música, vídeos o ebooks), o productos precintados que no sean aptos para devolverse por razones de salud o higiene y que hayan sido desprecintados.

Derecho a la protección de datos personales. Debe comprobarse la finalidad para la que se recaban los datos y que el procedimiento de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación del tratamiento y oposición sea sencillo. Las casillas para dar el consentimiento no pueden estar pre-marcadas. Se recomienda no facilitar más datos personales de los necesarios para la compra y/o entrega a domicilio.

Derecho a reclamar. El consumidor tiene derecho a reclamar, tenga o no razón, o su queja sea más o menos viable. Las plataformas de marketplace suelen disponer de canales de comunicación con los clientes para dejar constancia de cualquier incidencia. La normativa española obliga a la empresa a dar respuesta a las reclamaciones en plazo no superior a 30 días. No obstante, en caso de litigio con un tercero, la plataforma no tiene por qué hacerse directamente responsable por lo que el consumidor deberá prestar atención a los términos y condiciones de la plataforma.

Marketplaces. Recomendaciones:

-Comprobar la identidad del vendedor. Es frecuente que el vendedor o el prestador no sea la propia plataforma, por lo que se recomienda comprobar siempre la identidad del vendedor para evitar futuros problemas en caso de reclamación. Habitualmente, los productos vendidos por terceros aparecen como “vendido por”. Además, el hecho de que el vendedor no sea la propia plataforma o marketplace no significa que no debamos reclamar a la plataforma. Debe tenerse en cuenta que, en ocasiones, las plataformas retrasan el pago a los vendedores externos precisamente para aplicar las garantías o reclamaciones. Se recomienda también comprobar si el vendedor es de un tercer país ya que, si no es una empresa europea, la reclamación podría ser más dificultosa.

-Comprobar si el vendedor es un particular. Algunos marketplaces como los portales inmobiliarios, de automóviles o de artículos de segunda mano, son habitualmente utilizados por particulares. En estos casos, se recomienda prestar especial atención a las ofertas y evitar, en lo posible, pagos anticipados. Debe tenerse en cuenta que, si el vendedor fuera un particular, el comprador no ostentaría la condición de consumidor por lo que carecería de importantes derechos.

-Leer los términos y condiciones. Las plataformas no tienen por qué hacerse directamente responsables de los productos anunciados por empresas terceras por lo que, antes de comprar, se recomienda leer siempre los términos y condiciones del marketplace para conocer las responsabilidades que asume, las vías que pone a disposición del consumidor para reclamar, y cómo actúan en caso de litigios con terceros.

-Buscar opiniones de otros compradores y valoraciones al vendedor. Leer las opiniones de otros consumidores puede ayudarnos en nuestra decisión de compra y reducir los riesgos de la misma.

-Solicitar información adicional. En caso de dudas, antes de la compra, se recomienda solicitar información adicional al vendedor o a la plataforma, tanto de su propia identidad, las características adicionales del producto; por ejemplo, del etiquetado obligatorio, componentes, ingredientes o lugar de fabricación.

-Comprobar que el paquete no tiene golpes. Se recomienda rechazar los paquetes que no estén debidamente embalados, manipulados o conservados y no admitir una exención de responsabilidad bajo el argumento de que la culpa del defecto es una inadecuada manipulación del transportista. Grabar un vídeo abriendo el paquete puede ser una buena idea de cara a probar ante el vendedor y el marketplace que los bienes solicitados no llegaron en las condiciones adecuadas.

-Comprar de forma responsable y sostenible. Los marketplaces disponen de un amplio catálogo de productos, lo que puede incitar a la compra compulsiva o a la adquisición de productos que no necesitamos. Además, hay que tener en cuenta que el transporte de los bienes adquiridos puede generar una huella ambiental importante.

Para más información contacte con el [Centro Europeo del Consumidor](#).