



Guía Práctica: Derechos de los Consumidores



ARAG SE, Sucursal en España, advierte que queda absolutamente prohibido cualquier tipo de reproducción total o parcial de todos los contenidos o elementos de esta Guía Legal. www.arag.es

TU ABOGADO DÍA A DÍA

En el día a día hay situaciones que pueden resolverse sin dolores de cabeza si cuentas con un buen aliado. Fíjate en todo lo que puede ocurrir en un día normal y cómo puedes solucionarlo con ARAG.

UN DÍA NORMAL:

09:00



EL TRABAJO PASA FACTURA

“Una vez más la empresa para la que fabricamos piezas de motor en mi taller se retrasa en el pago de una factura. No podemos permitirnos esos retrasos, pero un cliente es un cliente...”

Para estas situaciones tienes [ARAG Negocios flexible](#).

12:00



¿ESTÁ CONTENTO CON SU COMPAÑÍA?

“Mi compañía de telefonía me ha dado de alta en un servicio que no he contratado y mi factura ha subido en los últimos meses. He reclamado, pero ya no me queda otra que resignarme...”

Para estas situaciones tienes [ARAG Abogado de Familia](#).

16:00



PUNTOS SUSPENSIVOS

“Me he quedado sin puntos en el carnet y mi trabajo depende de que pueda conducir. Ahora tendré que pagar el cursillo, pero es lo que toca.”

Para estas situaciones tienes [ARAG Carnet por Puntos](#).

20:00



LA SANCIÓN DEL VERANO

“El último verano me pusieron una multa por exceso de velocidad, pero no me informaron y ahora he recibido una notificación de embargo. Habrá que pagar, porque reclamar es un lío.”

Para estas situaciones tienes [ARAG Conductor Plus](#).

21:00



OBRA MAESTRA

“Unas obras en la finca de al lado han provocado desperfectos en la fachada de la mía. Su administración no se hace responsable, pero no hay manera de hacerles cambiar de postura...”

Para estas situaciones tienes [ARAG Comunidad de Propietarios](#).

Índice del documento

1. Introducción	4
2. Seguridad e información de los productos	4
3. Publicidad engañosa y cláusulas abusivas	5
4. Derechos postventa	6
5. Reclamaciones	7
5.1. ¿Ante quién reclamar?.....	8
5.2 Hojas de reclamaciones.....	10
5.3 Denuncia ante las Administraciones Públicas	11
5.4 La mediación de consumo.....	11
5.5 Sistema Arbitral de Consumo	11
6. La venta a distancia	12
7. El comercio electrónico	14

1. Introducción

En una sociedad generalmente llamada “del consumo”, sus principales protagonistas, los consumidores, en muchas ocasiones se encuentran indefensos ante prácticas abusivas. Aunque hay leyes que defienden al consumidor, lo cierto es que si no se conocen es difícil poder acudir a ellas.

Es por ello que en España está regulado por ley el derecho del ciudadano a recibir de parte de la Administración Pública la formación necesaria en materia de consumo, para que el ciudadano disponga de la suficiente información para poder llevar a cabo un consumo responsable y conocer sus derechos. Para ello, los medios de comunicación públicos deben fomentar la difusión de conocimientos en colaboración con las asociaciones de consumidores.

En España es la Ley General para la Defensa de los Consumidores, de 2007, la referencia normativa en lo que hace referencia a la normativa relacionada con el consumo.

Se trata de una ley que, a grandes rasgos, garantiza al consumidor que se le informe correctamente, que no se ponga en peligro su salud o seguridad, que no sufra perjuicios económicos por cláusulas abusivas, que tenga mecanismos eficaces para defenderse y que pueda asociarse para defender estos derechos. Se trata de derechos irrenunciables, lo que significa que cualquier cláusula que implique una renuncia previa a estos derechos recogidos por ley será nula.

Esta guía ofrece una descripción clara de estos derechos y explica qué pasos seguir y a través de qué vías para reclamar ante una disputa relacionada con el consumo.

2. Seguridad e información de los productos

Los productos puestos a la venta no deben presentar ningún riesgo para la salud o seguridad de la persona, aunque el producto vaya envejeciendo por el paso del tiempo. Eso no significa que si un producto es menos seguro que otro, tenga que ser declarado “inseguro”, pero en todo caso se deberá informar al consumidor de los posibles riesgos. Y si se detecta la peligrosidad una vez ya puesto en el mercado, se retirará, algo que es responsabilidad tanto del productor como del distribuidor.

Para determinar la seguridad de un producto se tendrán en cuenta características como el envase o la composición, la información que incluye (instrucciones de uso o etiquetado) y el público al que va dirigido, especialmente los niños y las personas mayores.

En cualquier caso, hay que saber que los productores tienen una serie de obligaciones fácilmente comprobables por parte del consumidor. Y es que en la etiqueta del producto debe constar el fabricante y su identificación en la Unión Europea. Si es electrónico, deberá incluir las iniciales CE conforme cumple con la legislación europea. Las instrucciones y advertencias de seguridad deben estar en español.

La información que tiene que proporcionar el productor está regulada por ley. En España, debe estar al menos en castellano y debe ser una información veraz sobre el producto o servicio y con las especificaciones necesarias para su descripción. Esta información puede estar en la etiqueta o el prospecto. Debe constar los datos del productor, la composición y finalidad del producto, su cantidad y categoría a la que pertenece, la fecha de producción o suministro y lote en algunos casos y la fecha de caducidad, si la tiene. Por último, ha de ir acompañado de las instrucciones o las indicaciones para su correcto uso así como las advertencias sobre posibles riesgos.

3. Publicidad engañosa y cláusulas abusivas

Todo consumidor tiene derecho a comprar, contratar o consumir en condiciones equitativas y a no sufrir engaños. En último término, las ofertas, promociones y publicidades que sean falsas o engañosas son consideradas un fraude.

Para curarse en salud, ya que el consumidor en la relación contractual siempre es la parte más vulnerable, está legitimado a pedir el contenido íntegro de la oferta y debe quedarse copias para garantizar el éxito de cualquier reclamación posterior.

La publicidad engañosa es aquella que induce o puede inducir a error al consumidor para lograr la venta. Ello incluye tanto aquello que no sea cierto, como aquello sustancial que se omite en el anuncio u oferta, o aquel producto que ya no está disponible pero que se utiliza para llamar la atención de posibles interesados.

Este tipo de publicidad puede ser sancionada por la vía administrativa ante las autoridades de Consumo, que podrán realizar inspecciones a raíz de las denuncias formuladas, o bien ante los tribunales mediante la presentación de demandas judiciales solicitando el cese y/o rectificación de la publicidad.

Está prohibido obstaculizar el proceso para dar de alta o de baja un servicio por intereses empresariales. Un ejemplo de ello son las cláusulas abusivas.

Se consideran cláusulas abusivas todas aquellos puntos de un contrato no negociados individualmente y no consentidas expresamente por el cliente que le perjudiquen de mala fe. De hecho, aunque se negocien individualmente, ello no garantiza que dejen de ser abusivas. Lo serán si el contrato está supeditado a la voluntad del empresario sin reciprocidad con el usuario, limitando sus derechos y causando perjuicio al consumidor. Cuando el consumidor reclame individualmente, en caso de duda sobre el sentido de una cláusula, prevalecerá la interpretación más favorable al consumidor.

4. Derechos postventa

Una vez el consumidor realiza una compra o contrata un servicio, tiene el derecho a comprobar que se cumplen las condiciones estipuladas y acordadas mientras que el vendedor tiene el deber de entregar el producto o servicio en las condiciones acordadas. Esto significa que el producto debe parecerse a las cualidades explicadas por el vendedor, tiene que tener la calidad necesaria y habitual y el usuario debe poder utilizarlo tanto para lo que sirve habitualmente como para lo que él ha pedido y así se le ha asegurado.

Si desde la entrega del producto, habiéndose hecho un uso correcto por parte del consumidor, éste fuera defectuoso, y no hubieran transcurrido seis meses, se presume que el producto es defectuoso de origen. A partir del sexto mes, en cambio, será el consumidor quien deba demostrar que el defecto o el incumplimiento existía desde un inicio.

Siempre que un producto, estando en periodo de garantía, se estropea, el consumidor puede elegir entre exigir que se repare el producto (de forma gratuita y en un plazo razonable) o se sustituya (excepto artículos de segunda mano o que no se consuman por ser usados), salvo que la opción elegida resulte desproporcionada por la naturaleza del producto o de su utilidad para el consumidor. Por ejemplo, no es lo mismo la reparación o sustitución de unos zapatos que la de un vehículo.

En caso de que el producto adquirido esté pensado para durar bastante tiempo, el vendedor debe garantizar un servicio técnico de reparaciones y de entrega de accesorios.

En caso de tratarse de un servicio, podrá rescindirse el contrato si no se cumplen las condiciones establecidas en este punto.

También están prohibidas las cláusulas que obligan a mantener el servicio durante un tiempo excesivo o que obstaculizan el derecho del consumidor a poner fin al contrato. El consumidor tiene que poder rescindir dicho contrato del mismo modo y en la misma

forma en que lo contrató en el momento en que lo desee. Pero sí es legal que en el contrato se estipule una compensación económica proporcional en caso de rescisión prematura.

El consumidor también puede ejercer su derecho al desistimiento, por el que deja sin efecto la compra de un producto o servicio adquirido fuera de un establecimiento comercial, notificándose a la otra parte y devolviéndolo, sin necesidad de justificarlo y sin tener que pagar ninguna penalización. El plazo mínimo para poder ejercer este derecho es de siete días hábiles (desde su recepción), aunque puede ser superior si así se especifica en el contrato o promoción. La ley obliga al consumidor a demostrar que ha desistido en el tiempo y plazo estipulado. Por ello es conveniente, a efectos de seguridad jurídica, ejercer el desistimiento en cualquier escrito que permita tener prueba de ello: correo electrónico, fax, burofax, carta certificada, etc.

5. Reclamaciones

La ley garantiza al consumidor o usuario la debida protección en casos en que se encuentra en inferioridad. Para ello se establecen órganos de defensa y asesoramiento del consumidor y se promueven campañas informativas, de control de calidad o estudios comparativos. Además, los organismos públicos tendrán en cuenta las denuncias recibidas en que al consumidor se le fuerce a determinadas cláusulas abusivas u obligaciones innecesarias, como trámites excesivos, aportación desmedida de datos personales o plazos de espera interminables.

En cualquier caso, el consumidor perjudicado siempre tiene el derecho de ser indemnizado por los daños o perjuicios que se le hayan causado por los bienes o servicios.

Si se trata de un servicio contratado, el suministrador será el responsable de las acciones u omisiones, a no ser que pueda demostrar que ha cumplido con todas las garantías de la ley y demás cuidados y exigencias.

En caso de que la reclamación sea por un producto, el consumidor deberá demostrar el defecto y la relación con el daño causado. El productor y el distribuidor serán responsables de los daños en caso de que se haya producido una falta de información que haya sido determinante para el perjuicio al consumidor. También lo serán cuando los daños hayan sido causados por defectos en sus productos.

El producto es defectuoso si no ofrece la seguridad que cabría esperar de él o como mínimo no ofrece la misma seguridad que el resto de productos de la misma gama, teniendo en cuenta el tiempo de uso previsto.

En caso de que un producto no pueda ser identificado, su responsable será el distribuidor. También será responsable si se comprueba que era consciente del defecto del producto antes de distribuirlo.

El productor no tendrá ninguna responsabilidad si se demuestra que el producto no tenía ningún defecto en el momento en que se puso en circulación o técnicamente era imposible conocerlo. Tampoco tendrá responsabilidad cuando el defecto sea fruto de haber seguido las normas existentes o cuando el producto no se haya puesto a la venta o no haya sido concebido para su distribución.

El consumidor dispone de un plazo de tres años desde la recepción del producto para reclamar judicialmente acciones civiles contra el fabricante del producto defectuoso. Serán los peritos los que determinen cuándo un producto es defectuoso.

También se puede reclamar por cesación, es decir, en aquellos casos en los que lo que se pretende es poner fin a una práctica comercial irregular o abusiva. Esta acción la pueden ejercer las Administraciones, el Ministerio Fiscal, las asociaciones de consumidores y los propios usuarios a nivel particular.

5.1. ¿Ante quién reclamar?

5.1.1 Reclamación ante la propia empresa

El consumidor puede iniciar un proceso de reclamación acudiendo en primer lugar a la propia empresa prestadora del servicio o al comercio que ha suministrado un producto.

Si se trata de una empresa con servicio de atención al cliente, se deberá tramitar a través suyo la reclamación. Si no tiene este servicio, se debe realizar una petición por escrito para tratar de solucionar el asunto de forma amistosa, estableciendo un plazo de tiempo. Para dejar constancia de que el documento ha sido recibido, el burofax es un formato recomendable, porque además permite constatar el contenido de la reclamación y es una prueba.

En las ventas o prestaciones de servicios a distancia, se debe informar a los consumidores y usuarios de los mecanismos de reclamación, haciendo constar al

menos un dirección postal a la que los consumidores puedan dirigirse o, en su caso, una dirección de correo electrónico.

5.1.2 Reclamación ante las asociaciones de consumidores y usuarios

Las asociaciones de consumidores y usuarios son organizaciones sin ánimo de lucro que tienen como finalidad la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

También están habilitadas para tramitar las reclamaciones de los usuarios y los consumidores a nivel particular. La asociación podrá dirigir la reclamación a la empresa o a las Administraciones públicas. En caso de no prosperar, la asociación puede ayudar al usuario a acudir a una Junta Arbitral de Consumo o asesorarle para presentar una demanda judicial. En determinados casos, la asociación también puede personarse y presentar la demanda en nombre del consumidor, ya que al gozar de justicia gratuita, es un coste que se ahorrará el usuario.

5.1.3 Reclamación ante las Administraciones públicas de Consumo

Tanto los ayuntamientos como las Comunidades Autónomas tienen entidades de consumo a las que acudir. Estos organismos tienen formularios para presentar reclamaciones, aunque bastará con un documento por escrito con la descripción de los hechos, lo que se solicita y la identificación de usuario y empresa.

Estos organismos iniciarán sus actuaciones tratando de que se alcance un acuerdo amistoso entre las partes. Asesorarán al consumidor sobre cómo efectuar su reclamación.

5.1.4 Reclamación por la vía judicial

Los consumidores pueden acudir a esta vía en caso de que su reclamación ante la empresa no haya tenido el efecto esperado o cuando no haya habido mediación posible y la empresa no haya aceptado un arbitraje ni acuerdo amistoso.

Para casos en que el reclamante pide que se le paguen cantidades superiores a 2.000 euros, el proceso es rápido y sencillo y permite al consumidor acudir al Juzgado de Primera Instancia a rellenar unos impresos, sin necesidad de procurador ni abogado.

El demandante debe presentar la demanda con sus datos personales y los del demandado, así como la exposición de los hechos y su petición de condena de pago,

en el Juzgado del domicilio del demandado o donde su empresa lleve a cabo la actividad.

El Juez notificará la fecha de la celebración de la vista, a la que el demandante deberá acudir con todas las pruebas que considere necesarias: documentos, facturas, recibos, testigos, dictámenes, informes, peritajes, etc. Si se quiere que acuda algún testigo a declarar, se ha de solicitar al Juzgado en los tres días siguientes a la citación. Una vez celebrado el juicio, el juez tiene 10 días para dictar la sentencia judicial.

Si el demandante no asiste al juicio, se entenderá que desiste de seguir adelante con la demanda y deberá pagar las costas y si el demandado lo solicita, una indemnización por daños y perjuicios. Si es el demandado el que no asiste al juicio, se le declarará en rebeldía y se celebrará el juicio sin su presencia.

5.2 Hojas de reclamaciones

Todos los establecimientos tienen que tener por ley las hojas de reclamaciones oficiales distribuidas por los ayuntamientos, disponibles para los usuarios, y anunciadas con carteles en el propio local. Habitualmente constan de tres folios, uno para la Administración, otro para la empresa y otro para el consumidor. Para efectuar su reclamación el usuario debe completar con sus datos personales el impreso, exponiendo claramente los motivos de su reclamación, indicación de la fecha en que se formula la queja, etc.

Las hojas de reclamaciones oficiales de consumo llevan el escudo propio de la Comunidad Autónoma en que se encuentra el establecimiento, ya que depende de esta Administración su tramitación.

Si una empresa se niega a facilitar una hoja de reclamaciones, el consumidor puede llamar a la policía local para que se presente en el establecimiento y levante un acta de inspección que servirá para iniciar un proceso administrativo sancionador al no respetar la empresa un derecho básico del consumidor y constituir una infracción administrativa.

Si la hoja de reclamaciones se ha presentado pero la empresa no ha dado respuesta, será el momento de acudir a las oficinas de consumo municipales que se encuentran en los ayuntamientos.

En cualquier caso, la vía de la hoja de reclamaciones no impide presentar cualquier otra reclamación administrativa o judicial.

5.3 Denuncia ante las Administraciones Públicas

Mediante este tipo de denuncia no se pretende obtener una solución, compensación o solucionar los daños que haya podido sufrir un consumidor, sino que se busca que la Administración abra una investigación de los hechos denunciados, para evitar que se vuelvan a producir. Es decir, se busca principalmente proteger los intereses generales de todos los consumidores, y no de un particular.

5.4 La mediación de consumo

Se trata de un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre el empresario y el consumidor, que cada vez está siendo utilizado con más frecuencia por los consumidores porque es gratuito y relativamente rápido.

5.5 Sistema Arbitral de Consumo

Se trata de un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre el empresario y el consumidor, que cada vez está siendo utilizado con más frecuencia por los consumidores porque es gratuito y relativamente rápido.

Sin embargo, hay materias excluidas del arbitraje, tales como reclamaciones con motivo de intoxicaciones, lesiones o muerte, cuando hay indicios de delito o cuando haya habido una sentencia judicial previa o cuando se trate de casos en que se requiera la intervención del Ministerio Fiscal.

Es el consumidor el que solicita el arbitraje, que podrá llevarse a cabo si la empresa reclamada está asociada al sistema arbitral de consumo (en ese caso está obligada) o si, no estándolo, tras la solicitud que reciba del Colegio Arbitral acepta someterse para este caso. Si así es, la resolución (llamada laudo) será vinculante para ambas partes, con el mismo valor que una sentencia judicial.

Para solicitar este arbitraje hay que remitir toda la documentación del caso y elegir el tipo de arbitraje que se desea, que puede ser de derecho (basado en las leyes actuales) o de equidad (en función del criterio o entender del árbitro). Si las partes no se pronuncian sobre el tipo de arbitraje, éste será de equidad.

El proceso lo guiará un Colegio Arbitral designado por la Junta Arbitral. El Colegio estará formado por un representante de la Administración, uno de los consumidores y uno del sector empresarial. El Colegio recibirá en audiencia a ambas partes, que podrán aportar sus pruebas, antes de que se dicte el laudo, en un plazo máximo de seis meses desde el inicio del proceso, prorrogables dos meses más si así lo pide el Colegio Arbitral y las partes lo aceptan. Este laudo cerrará la disputa, no pudiéndose acudir posteriormente a los tribunales, excepto para que se haga cumplir la resolución, en caso de incumplimiento. Sólo se podría pedir ante la Audiencia Provincial la nulidad del laudo en el plazo de dos meses desde su comunicación, cuando haya habido defectos de forma en la configuración del Colegio Arbitral o la resolución no respete la ley o trate sobre cuestiones que no se plantearon a arbitraje. El laudo arbitral obligará a las dos partes a su cumplimiento y es ejecutivo desde su notificación.

No habrá resolución, y por tanto se suspenderá el proceso, cuando las partes lleguen a un acuerdo o cuando el reclamante no aporte sus pruebas o no concreta su petición.

Existe la posibilidad de celebración del arbitraje electrónico, siempre y cuando las partes implicadas tengan los medios técnicos y organizativos necesarios.

6. La venta a distancia

Las ventas a distancia son las que se han contratado sin que vendedor y consumidor estén físicamente presentes para ello, y la aceptación se realiza por otros medios de telecomunicaciones. Esto incluye herramientas como los impresos sin destinatario concreto, los cupones en prensa, el catálogo, Internet, radio o teléfono. Se excluyen de este tipo de ventas las que se han llevado a cabo mediante distribuidores automáticos, las subastas (excepto las celebradas por vía electrónica), temas financieros, inmobiliarios o con compañías de telecomunicaciones.

Cuando el consumidor recibe documentación de una empresa de venta a distancia, en dicha documentación siempre debe constar la posibilidad de dejar de recibir esos envíos. Si la comunicación se hace por teléfono, la empresa debe identificarse claramente y advertir de la finalidad comercial de la llamada. Si se trata de una llamada de teléfono automatizada, es necesario el consentimiento previo del consumidor.

La empresa de venta a distancia debe informar al consumidor de manera clara del coste de la comunicación si no se trata de la tarifa telefónica ordinaria, de las características del producto, los gastos de envío, el precio, si el contrato tiene duración mínima y si la empresa

está asociada a la Junta Arbitral de Consumo. A no ser que el consumidor expresamente lo rechace, toda esta información deberá remitirse también por escrito.

Se considera una práctica comercial desleal las comunicaciones a usuarios para venderles productos sin que ellos lo hayan solicitado. En todo caso, cuando se utilicen estos sistemas, se ha de permitir al usuario poder oponerse a seguir recibiendo estas comunicaciones y para ello, las llamadas telefónicas han de ser desde teléfonos visibles, no ocultos, para que los consumidores puedan manifestar su oposición.

Si se contrata o compra por teléfono, la conversación deberá ser almacenada informando del tiempo de almacenaje y de los mecanismos para que el usuario pueda ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición a dichos datos. El usuario deberá disponer de la dirección de la empresa y la forma para presentar reclamaciones o disponer de asistencia técnica y las condiciones para dar de baja un contrato.

El envío del producto comprado debe llegar en un máximo de 30 días, si no se ha acordado otro plazo. Si el producto ya no está disponible, se debe devolver el importe pagado al usuario en ese mismo plazo, a no ser que se hubiera pactado sustituirlo. Si se supera el plazo del reintegro, se duplicará la cantidad a pagar y se podrá pedir una indemnización.

En la venta a distancia también debe respetarse el plazo de siete días para que el consumidor desista de la compra pudiendo devolver al artículo sin ser penalizado por el vendedor, aunque si se comunica previamente a la compra por escrito, se podrá reclamar una cantidad compensatoria por el envío. En este tipo de comercio el derecho al desistimiento tiene más sentido porque el consumidor no podrá comprobar el artículo hasta que lo reciba. Si el consumidor anula el cargo pese a que la compra se había realizado válidamente y sin haber desistido del producto, deberá proceder a pagar el importe pero no quedará obligado ante el empresario al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados con dicha anulación.

El derecho a desistimiento no será válido cuando se haya encargado un producto personalizado, que caduque en breve, artículos de prensa o productos musicales desprecintados.

A la hora de pagar vía tarjeta de crédito, el empresario deberá devolver las cantidades cargadas de forma fraudulenta o errónea. El consumidor o titular de la tarjeta podrá exigir la inmediata anulación del cargo.

7. El comercio electrónico

Una de las principales formas de contratación a distancia que está en auge es la electrónica.

Ante cualquier compra a través de Internet, es necesario comprobar que la página web donde aparecen los datos de ubicación de la tienda virtual son datos exactos. Deben figurar en la web el nombre de la empresa, dirección, población y otros datos que permitan contactar con la empresa de manera rápida y directa en caso que posteriormente necesitemos reclamar. Ya que existe un número muy elevado de estafas a través de Internet, es recomendable no comprar en esas webs en que no se nos facilite esta información. Además, antes de facilitar los datos personales y de pago, es recomendable comprobar que se trate de una web segura. Si lo es, en la barra de direcciones del navegador, aparecerá normalmente un candado y el dominio será 'https'.

La contratación a través de Internet es válida con el consentimiento de ambas partes. Para mayor garantía y en caso de necesidad, la firma electrónica es válida en un juicio. Si no se dispone, también se pueden establecer archivos informáticos que almacenen la información durante un máximo de cinco años, que pueden ser servicios de terceras empresas.

La legislación española afecta a las empresas domiciliadas en España y a las de la Unión Europea cuando tratan con ciudadanos o empresas españolas.

Cuando en un contrato electrónico interviene un consumidor, se presume que el contrato se celebra en el lugar de residencia habitual del consumidor. Cuando el contrato se firma entre empresas o profesionales, y si no hay pacto al respecto, se entenderá que se ha celebrado en el lugar en que esté establecido el prestador del servicio. Este dato es relevante a efectos de posteriores reclamaciones por vía judicial.

El vendedor on line en todos los casos ha de ofrecer al consumidor la misma información básica que en cualquier venta a distancia, y que hemos visto en el punto anterior. Pero además, debe informar de la recepción del pedido que realiza el cliente a través de un mail. El pedido sólo se considerará realizado cuando ambas partes hayan podido tener acceso a los datos.

A la hora de pagar, el comprador debe asegurarse que la tienda virtual cumple con la normativa. Esto supone que ha de informar de la existencia de un fichero de datos personales, su finalidad, la persona responsable y su contacto, así como del derecho del

consumidor a acceder a este fichero, rectificar o cancelar sus datos. Si se hace un uso indebido de los datos personales, podremos denunciarlos ante la Agencia Española de Protección de Datos además de poder acudir a la Justicia.

Se considera una infracción administrativa grave el envío masivo de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente o el envío en el plazo de un año de más de 3 comunicaciones comerciales por estos medios, sin la autorización del remitente. También está prohibido el envío de productos no solicitados que pretendan ser cobrados. En todo caso, la persona que lo reciba, si no lo había solicitado, se lo podrá quedar sin tener que pagarlo.

Los plazos y condiciones para recibir el producto solicitado son los genéricos de la venta a distancia. Además, el consumidor deberá recibir todos los accesorios necesarios y la información del producto en la lengua utilizada en la contratación y en que se hizo la oferta electrónica. Esta información debe incluir la dirección de los establecimientos del vendedor y su domicilio social y las condiciones de pago.

Los consumidores tendrán los mismos derechos de reclamación regulados en España para cualquier tipo de consumo. En el caso de que la compra se haga a una empresa de fuera de España, si se trata de algún Estado de la Unión Europea, también se podrá acudir a los servicios de la Sección de Consumo Europeo. En caso de que el usuario y cliente considere que puede haber sido víctima de un fraude o estafa por Internet, es aconsejable denunciarlo inmediatamente en los organismos competentes y en la policía.

Respecto a la seguridad en el pago y la transacción, existen garantías gracias a la firma electrónica, que asegura la autenticidad de la comunicación y la identidad de ambas partes. La firma la proporcionan los organismos públicos de cada Comunidad Autónoma. Técnicamente son una serie de caracteres electrónicos que acreditan que el documento remitido ha sido realmente enviado por el titular. El documento sólo podrá leerse si se dispone de unas claves. La clave privada servirá para firmar el documento, y a la otra parte se le facilitará la clave pública para descifrar el documento y verificar su procedencia.

Además de la firma electrónica, existen los certificados digitales, que se pueden solicitar a través de Internet a las Agencias de Certificación públicas de las Comunidades Autónomas.

**¿Persisten tus dudas?
¿Quieres hacer una consulta concreta?**

Llama al 807 517 507
**y nuestros abogados solventarán todas
tus dudas legales**

El coste de esta llamada es de 1,37 desde un teléfono fijo el primer minuto y 1,16 el resto de minutos. Desde un móvil el coste de la llamada es de 1,48 euros el primer minuto y 1,22 euros/minuto el resto de la llamada.