

## Guía rápida para hacer compras on line

La aparición de internet supuso un gran avance para las comunicación, ya que se traspasaron las fronteras y se consiguió mayor rapidez y un efecto globalizador. Sin



embargo, poco a poco a esta herramienta se ha ido desarrollando implantándose en diferentes campos.

Hoy en día internet es una ventana al mundo para cualquier empresa y esto ha hecho que muchas de ellas no sólo la utilicen como carta de presentación a sus clientes, sino que han visto que pueden dirigirse a un consumidor final sin la necesidad de tener un establecimiento físico, que condicione geográficamente al comprador.



Así pues, en la actualidad podemos contratar servicios o adquirir productos a través de internet. Las tiendas on-line, también conocidas como e-

shops, tienen cada vez más una gran número de seguidores, ya que desde casa pueden comprar en una tienda de cualquier parte del mundo o a través de un dispositivo electrónico (móvil, ordenador o tableta).

En esta guía las personas consumidoras se encontrarán con la información necesaria, de forma clara y sencilla, para realizar sus compras a través de internet. Conocerán cuáles son las cláusulas más habituales, sus derechos y los gastos "extra" con los que se pueden encontrar.



## Compras on line

EDITA

Asociación de Amas de Casa y Consumidores  
TYRIUS

Teléfono: 963515993

Fax: 963942231

## Compras on line

### GUÍA RÁPIDA TYRIUS



[http:// www.....com](http://www.....com)

E-shop

Tienda online

[https://  
www.....es](https://www.....es)

[http://  
www.....com](http://www.....com)

E-shop

Tienda online

[https://  
www.....es](https://www.....es)

<http://.....net>

[www.....com](http://www.....com)

E-shop

Tienda online

[https://  
www.....es](https://www.....es)

E-shop

Tienda online

## Compras on line

### Modo de Pago

La forma de pago habitual suele ser la tarjeta de débito/crédito, contrareembolso o incluso muchas ofrecen el sistema Paypal. Algunas webs exigen la confirmación del cargo mediante el envío de un código al teléfono vinculado a la tarjeta.

### Seguridad

Quando usted tramita el pedido, todas las transacciones a partir de ese momento se efectúan bajo una **conexión segura** que le garantiza la confidencialidad de todos sus datos.

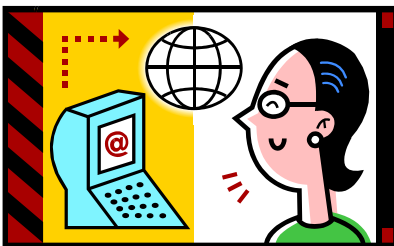
#### ¿Cómo se si es segura la web?

En la barra de direcciones debe aparecer un candado y una url que comience por "https".

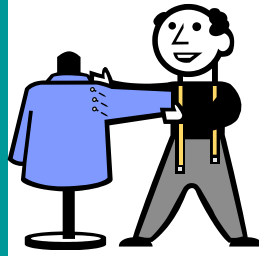
### Cambios y devoluciones

El consumidor que contrata electrónicamente tiene el llamado derecho de desistimiento o arrepentimiento, sin necesidad de alegar ninguna causa o motivo y sin penalización alguna puede dejar sin efecto la contratación.

En la web deberá aparecer la una dirección de correo electrónico o un teléfono de atención en el que el consumidor pueda realizar sus consultas o explicar sus dudas.



### Excepciones



- Productos confeccionados a medida o personalizados
- Por su naturaleza, no puedan ser devueltos
- Productos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

### Plazos

El plazo deberá figurar en la página web y será como mínimo de siete días hábiles desde la recepción del bien o celebración del contrato.

#### ¿Debo correr con los gastos de envío en caso de devolución?

Sí, la Ley permite que el empresario exija que el consumidor se haga cargo del coste de la devolución. Por su parte, el vendedor tendrá que abonar las cantidades pagadas por el consumidor en el plazo máximo de treinta días, a contar desde el ejercicio del derecho de desistimiento.



### Rebajas

- El artículo debe haber estado a la venta con por lo menos un mes antes, y no puede estar deteriorado.
- No se pueden poner a la venta productos adquiridos ex profeso para las rebajas.
- Debe aparecer junto con el precio rebajado, el precio antiguo o el porcentaje de descuento.

### Fuera de España

El efecto de globalizador de internet hace que cada vez sea más habitual realizar compras en estableci-

mientos virtuales ubicados de dentro y fuera de la UE.

En el caso de mercancías procedentes de países no comunitarios, e incluso de Ceuta y Melilla, está sujeta al pago de derechos de importación, el IVA, y en su caso a impuestos especiales.

- Compras por internet iguales o menores 22 € quedan exentas del arancel e IVA
- Cuando ascienda entre 22 y 150 €, quedará exento del arancel pero sujeto al 21% de IVA
- Más de 150 € hay que pagar un 2,5% de arancel y un 21% de IVA

#### ¿Y que pasa si no pago?

El impago de estos importes implicará con carácter general la anulación de la declaración y la reexpedición a origen de la mercancía, plazo pago 10 días naturales.



### Un ejemplo

Si compras un abrigo en una tienda on-line de EEUU que cuesta 250 dólares (186€), habrá que sumarle, además de los costes del transporte, el 21% de IVA, un 2,5% de arancel y la comisión por pago con tarjeta (entre 1,5% y un 3%).

### Excepciones

- Mercancías comunitarias no pagan aranceles aduaneros.
- Muestra comercial, ya que las muestras comerciales no pagan.