



**Asociación Tyrius**  
C/ Conde de Montornés 20. 46003  
Valencia  
Telf: 96 351 59 93  
[www.tyrius.org](http://www.tyrius.org)

# Compras en marketplaces

## ¿qué es lo que debemos saber?

*derechos de las personas consumidoras*



 [asociaciontyrius](https://www.instagram.com/asociaciontyrius)

 [tyriusvalencia](https://www.facebook.com/tyriusvalencia)



## Tus derechos en las plataformas online

Las personas consumidoras tienen los mismos derechos cuando compran en plataformas “online” que en los comercios físicos.

Según los últimos datos publicados por la Comisión Europea, **el 72% de los ciudadanos europeos realiza compras en comercios digitales**. Sin embargo, tan solo el **27% de las personas consumidoras conoce bien cuáles son sus derechos**.

Por este motivo, Tyrius recuerda a las personas consumidoras sus derechos y ofrece una serie de recomendaciones para evitar sorpresas indeseadas cuando compran en tiendas “online”, especialmente en las plataformas o marketplaces, donde las compras son cada vez más habituales, pues **un consumidor desinformado es un consumidor 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.

## Sobre los marketplace


Los Marketplace son tiendas o escaparates “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, la persona consumidora no debe tener menos derechos cuando compra en una plataforma “online”.

Sin embargo, sí que puede encontrarse con más dificultades para reclamar debido a los múltiples agentes que concurren. Para evitar esta situación, Tyrius recuerda algunos de sus derechos, al tiempo que ofrece una serie de recomendaciones para evitar riesgos:


- ▶ **Derecho a información previa.** El vendedor debe informar acerca de 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.
- ▶ **Garantía.** Los productos tienen una garantía legal mínima de 3 años contados desde la fecha de la entrega. Este periodo puede reducirse a 1 año en caso de artículos de segunda mano. Durante este plazo, la persona consumidora tiene derecho a que el producto sea conforme a lo anunciado. Si el producto está defectuoso o no se ajusta a lo anunciado, la reparación o sustitución del producto son gratuitos (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. Se presume que la falta de conformidad ya existía cuando se entregó el producto si este aparece en los dos años tras la compra. Después de los dos primeros años, 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, y al reembolso.

► **Derecho de desistimiento.** El consumidor tiene 14 días 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 comprador, de lo contrario no los asumirá. No obstante, existen algunas excepciones al derecho de desistimiento como es el caso por ejemplo de los productos realizados a medida o personalizados, contenido digital que no se preste en un soporte material (juegos, música, vídeos...), 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, 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 la entrega a domicilio.

► **Derecho a reclamar.** El consumidor tiene derecho a reclamar. Las plataformas de Marketplace suelen disponer de canales de comunicación para dejar constancia de cualquier incidencia, no obstante, en caso de litigio, la plataforma no tiene por qué hacerse directamente responsable por lo que es importante siempre detenerse en los términos y condiciones de la plataforma antes de proceder con la compra.

## Algunas recomendaciones

- ▶ **Comprobar la identidad del vendedor.** Es frecuente que el vendedor no sea la propia plataforma, por lo que se recomienda verificar siempre la identidad del vendedor. El hecho de que el vendedor no sea la propia plataforma o Marketplace no significa que no debamos reclamar a la plataforma, en ocasiones, la plataforma retrasa el pago a los vendedores externos para aplicar garantías y 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 difícil.
- ▶ **Comprobar si el vendedor es un particular.** Algunas Marketplace como por ejemplo de artículos de segunda mano, son habitualmente utilizados por particulares. En estos casos, prestar atención a las ofertas, evitar, en lo posible, los pagos anticipados, y tener en cuenta que si el vendedor es un particular, el comprador no ostentará 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 terceras empresas 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 como actúan en caso de litigios con terceros.
- ▶ **Buscar opiniones de otros compradores y valoraciones del vendedor.** Leer opiniones de otros consumidores puede ayudarnos en nuestra decisión de compra y reducir los riesgos de la misma.
- ▶ **Comprobar que el paquete no tiene golpes.** Se recomienda rechazar los paquetes que no estén debidamente embalados, manipulados o conservados. Si presenta golpes, dejar constancia en el albarán de entrega del producto 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 Marketplace disponen de un amplio catálogo de productos, lo que puede invitar a la compra compulsiva o a la adquisición de productos que no necesitamos.



**Si tienes cualquier duda o problema, ven a nuestra Asociación y te ayudaremos**