



Asociación Tyrius
C/ Conde de Montornés 20. 46003
Valencia
Telf: 96 351 59 93
www.tyrius.org

Compres als marketplaces

Què és allò què hem de saber?

drets de les persones consumidores



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

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





Els teus drets a les plataformes online

Les persones consumidores tenen els mateixos drets quan compren en plataformes en línia que en els comerços físics.

Segons les últimes dades publicades per la Comissió Europea, **el 72% dels ciutadans europeus realitza compres en comerços digitals**. No obstant això, tan sols el **27% de les persones consumidores coneixen bé quins són els seus drets**.

Per aquest motiu, Tyrius recorda a les persones consumidores els seus drets i els ofereix una sèrie de recomanacions per a evitar sorpreses indesitjades quan compren en botigues en línia, especialment en les plataformes o marketplaces, on les compres són cada vegada més habituals, perquè **un consumidor desinformat és un consumidor vulnerable**, més desprotegit. Per això és cabdal que els ciutadans coneguen millor els seus drets, perquè en cas de necessitar-ho, els puguin reclamar i els facen valdre.

Sobre els marketplace

Els Marketplace són botigues o aparadors en línia que a més d'oferir productes o serveis propis, permeten que terceres empreses n'usen la plataforma com a aparador o canal de venda.

En qualsevol cas, la persona consumidora no ha de tindre menys drets quan compra en una plataforma en línia.

No obstant això, si que pot trobar-se amb més dificultats per a reclamar a causa dels múltiples agents hi que hi concorren. Per a evitar aquesta situació, Tyrius recorda alguns dels seus drets, al mateix temps que ofereix una sèrie de recomanacions per a evitar riscos:

- ▶ **Dret a informació prèvia.** El venedor ha d'informar sobre la seua identitat, característiques essencials del bé o servei, procediments de pagament, terminis de lliurament o execució del contracte, tractament de les reclamacions, o l'existència del dret de desistiment.
- ▶ **Garantia.** Els productes tenen una garantia legal mínima de 3 anys comptats des de la data del lliurament. Aquest període pot reduir-se a 1 any en cas d'articles de segona mà. Durant aquest termini, la persona consumidora té dret a què el producte siga conforme a allò que s'ha anunciat. Si el producte està defectuós o no s'ajusta a l'anunciat, la reparació o substitució del producte són gratuïtes (incloses despeses d'enviament, mà d'obra i materials), i haurà de realitzar-se en un termini raonable. En cas que no fora possible la reparació o substitució, el consumidor tindrà dret a un reembossament. Es figura que la falta de conformitat ja existia quan es va entregar el producte si aquest apareix en els dos anys després de la compra. Després dels dos primers anys, el consumidor haurà de demostrar que el defecte venia de fàbrica.

► **Enviaments i lliuraments.** El termini de lliurament dels productes que no s'arrepleguen immediatament o en els lliuraments a domicili és de 30 dies, llevat que s'haja acordat un altre termini. Si el producte no es rep en aquest termini ha de comunicar-se al venedor, i es podria concedir un termini addicional raonable. Si, al final d'aquest nou termini, el venedor no entrega el producte, el consumidor té dret a rescindir el contracte, i al reembossament.

► **Dret de desistiment.** El consumidor té 14 dies per a retornar la compra sense necessitat de justificar-ne el motiu. En aquests casos, haurà d'informar-se que les despeses d'enviament per a retornar la compra haurà de pagar-les el comprador, en cas contrari no les assumirà. No obstant això, existeixen algunes excepcions al dret de desistiment com és el cas per exemple dels productes realitzats a mida o personalitzats, contingut digital que no es preste en un suport material (jocs, música, vídeos...), o productes precintats que no siguin aptes per a retornar-se per raons de salut o higiene i que hagen sigut desembalats.

► **Dret a la protecció de dades personals.** Ha de comprovar-se la finalitat per a la qual es recaptin les dades i que el procediment d'accés, rectificació, supressió, i oposició siga senzill. Les caselles per a donar el consentiment no poden estar remarcades. Es recomana no facilitar més dades personals de les necessàries per a la compra i el lliurament a domicili.

► **Dret a reclamar.** El consumidor té dret a reclamar. Les plataformes de Marketplace solen disposar de canals de comunicació per a deixar constància de qualsevol incidència, no obstant això en cas de litigi, la plataforma no té per què fer-se directament responsable per la qual cosa és important sempre detindre's en els termes i condicions de la plataforma abans de procedir amb la compra.



Algunes recomanacions

- ▶ **Comprovar la identitat del venedor.** És freqüent que el venedor no siga la mateixa plataforma, per la qual cosa es recomana verificar sempre la identitat del venedor. El fet que el venedor no siga la pròpia plataforma o Marketplace no significa que no hàgem de reclamar a la plataforma, a vegades, la plataforma retarda el pagament als venedors externs per a aplicar garanties i reclamacions. Es recomana també comprovar si el venedor és d'un tercer país ja que si no és una empresa europea, la reclamació podria ser més difícil.
- ▶ **Comprovar si el venedor és un particular.** Alguns Marketplace com per exemple d'articles de segona mà, són habitualment utilitzats per particulars. En aquests casos, cal parar atenció a les ofertes, evitar, en la mesura del possible, els pagaments de bestreta, i tindre en compte que si el venedor és un particular, el comprador no ostentarà la condició de consumidor per tant mancaria de drets importants.



- ▶ **Llegir els termes i condicions.** Les plataformes no tenen per què fer-se directament responsables dels productes anunciats per terceres empreses per això, abans de comprar, es recomana llegir sempre els termes i les condicions del Marketplace per a conèixer les responsabilitats que assumeix, les vies que posa a la disposició del consumidor per a reclamar, i com actuen en cas de litigis amb tercers.
- ▶ **Buscar opinions d'altres compradors i valoracions del venedor.** Llegir opinions d'altres consumidors pot ajudar-nos en la nostra decisió de compra i reduir els riscos d'aquesta.
- ▶ **Comprovar que el paquet no té colps.** Es recomana rebutjar els paquets que no estiguen degudament embalats, manipulats o conservats. Si presenta colps deixar constància en l'albarà de lliurament del producte de cara a provar davant el venedor i el Marketplace que els béns sol·licitats no van arribar en les condicions adequades.

- ▶ **Comprar de manera responsable i sostenible.** Els Marketplace disposen d'un ampli catàleg de productes, la qual cosa pot convidar a la compra compulsiva o a l'adquisició de productes que no necessitem.



**Si tens cap dubte o problema,
vine a la nostra Associació i t'ajudarem**