

Súmate y Nivelap analizan los diez derechos esenciales de los consumidores en el comercio electrónico

En el último año, la mitad de la población, es decir, más de 17 millones de personas, han realizado operaciones de comercio electrónico. Muchos consumidores desconocen todavía algunos de los derechos básicos con los que cuentan. Periodos de garantía y de desistimiento, protección de datos y el no suministrar información innecesaria para la compra son algunos de ellos

El comercio electrónico o e-commerce ha experimentado un crecimiento imparable desde hace algunos años. De hecho, la mitad de la población, es decir, más de 17 millones de personas, han realizado operaciones de comercio electrónico en 2017. Viajes, hoteles, ropa, tecnología, alimentación y entradas para espectáculos son algunos de los productos más demandados a través del comercio electrónico y el precio y la comodidad son los dos argumentos más utilizados a la hora de optar por comprar en Internet.

Junto a este rápido crecimiento, las plataformas deben tener conocimiento de las principales obligaciones que les impone la Ley. Asimismo, el derecho tiene que adaptarse y ofrecer una protección adecuada a los consumidores.

Por ello, aprovechando mañana, 15 de marzo, la celebración del Día del Consumidor, Súmate, agencia internacional de marketing online, en colaboración con Nivelap, especialistas en derecho y nuevas tecnologías, ofrece los principales derechos del consumidor en el comercio online:

1. Derecho a obtener información veraz, donde se incluye la identidad de la empresa que vende los productos o servicios contratados y los gastos de envío. Esta información deberá estar disponible para el consumidor antes de realizar la compra, de tal forma que pueda contar con todos los datos esenciales antes de decidir si adquirirá el producto o servicio.

Después de la contratación, el vendedor deberá remitir al consumidor una confirmación de venta que incluya las condiciones de contratación en un soporte duradero.

2. Derecho a la protección de los datos personales. Los consumidores deben ser informados sobre el uso y finalidad de la recopilación de sus datos personales. Tendrán derecho, además, a ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición.

3. Derecho a no suministrar datos personales innecesarios para la compra. El consumidor únicamente debe facilitar aquellos datos que sean necesarios para realizar la transacción y en ningún caso se le podrá obligar a revelar datos más allá de lo necesario para concluir la venta: sexo, creencias religiosas,

estado civil...

4. Derecho a manifestar el consentimiento. Es requisito indispensable la aceptación del consentimiento por parte del consumidor a través del marcado de una casilla o la confirmación a través de medios alternativos. Este consentimiento debe ser expreso e inequívoco y por medio de él se declara la conformidad con las condiciones de contratación y la contratación del producto.

5. Derecho a ser informado del uso de cookies u otros dispositivos de almacenamiento de datos. El usuario de una página web de comercio electrónico debe ser informado de la utilización y objeto de cookies y cualesquiera otros dispositivos de almacenamiento de datos, si los hubiera.

6. Derecho a recibir atención personalizada a través de distintos medios diferentes al correo electrónico. El consumidor deberá poder contactar con la empresa, no solo por correo electrónico, sino también a través de otros medios que garanticen una comunicación directa y una respuesta rápida.

7. Derecho a utilizar distintos medios de pagos y que éstos sean totalmente seguros. Entre las diferentes alternativas ofrecidas por el vendedor, el consumidor tiene derecho a utilizar el medio de pago que elija para realizar el desembolso.

8. Derecho a recibir el pedido en un plazo máximo de 30 días (salvo que consumidor y vendedor hayan acordado otro plazo distinto). En caso de que la empresa no pudiera entregar el pedido en este plazo, deberá advertir al consumidor y éste tendrá derecho a recuperar el dinero que haya pagado hasta ese momento. En caso de incumplimiento del plazo de entrega, el consumidor tendrá derecho a obtener una compensación.

9. Derecho de desistimiento y derecho a reparación o sustitución del producto o rebaja del precio. Todo consumidor tiene derecho a renunciar a la compra durante un plazo de 14 días a contar desde la recepción del producto y sin necesidad de justificación.

Además, cuando el consumidor reciba un producto que no fuera conforme con el contrato, tendrá derecho a solicitar la reparación o la sustitución del producto, o si estos no fueran posibles, la rebaja del precio o resolución del contrato.

10. Derecho a la garantía del producto, que es de 2 años, la misma que si lo hemos comprado de manera física o presencial. Además, en los primeros seis meses esa garantía se encuentra reforzada porque se presupone que el defecto es de origen y es el vendedor quien debe demostrar lo contrario.

Todas las ventajas que proporciona el comercio electrónico solo se conseguirán si los consumidores cuentan con las máximas garantías y protecciones. Saber que se va a recibir el producto en las condiciones estipuladas y dónde se pueden dirigir los usuarios en caso de problemas es fundamental para que los usuarios continúen comprando desde la comodidad de su casa.

Sobre Súmate

Súmate es una agencia de marketing online multinacional fundada en 2011 en Salamanca por Roald Schoenmakers y Daniel Borrego. Entre sus servicios ofrece SEO, SEM, publicidad en redes sociales o marketing de contenidos, adaptándose siempre a los mercados europeos e internacionales. Para ello, Súmate cuenta con una plantilla de más de cincuenta trabajadores que prestan sus servicios en más de veinte idiomas. Súmate, además, es una empresa certificada como PYME innovadora por el Ministerio de Economía y Competitividad y galardonada con varios premios y distinciones.

Datos de contacto:

Noelia Pereña

Actitud de Comunicación

91 302 28 60

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Derecho](#) [Marketing](#) [E-Commerce](#) [Ciberseguridad](#) [Consumo](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>