

GUÍA

— PARA COMPRAR REBAJAS ONLINE —



CONFIANZA ONLINE



1

¿Cuándo empiezan y cuándo se acaban las rebajas en Internet?

La fecha y duración de las rebajas las deciden libremente las tiendas online. Tradicionalmente se han venido desarrollando en dos períodos al año, comenzando en enero y julio. Para que se entienda que han empezado, la tienda online deberá utilizar la expresión “rebajas”.



2

¿Qué información sobre las rebajas está obligada a ofrecer una tienda online?

Las tiendas online deben informar sobre el periodo de duración de rebajas y sobre el precio de los productos rebajados antes y después de las rebajas o sobre el porcentaje de descuento aplicable en cada producto.

Además, como en cualquier otro periodo del año, la tienda online debe informar sobre los gastos adicionales aplicables como gastos de envío, de preparación como regalo, de instalación etc. Y también sobre el plazo de entrega, los medios de pago disponibles, las garantías aplicables, las condiciones, los plazos y procedimientos de devolución, el formulario de devolución y dónde y cómo reclamar si fuese necesario.



3

¿Los productos rebajados pueden ser de inferior calidad?

No, los productos que se vendan en el periodo de rebajas deben tener la misma calidad y cualidades que antes de que comenzasen las rebajas.

4

¿Está obligada la tienda online a ofrecer rebajas?

No, las tiendas online no están obligadas a hacer rebajas, es una decisión de cada tienda.

5

Cuando una tienda online anuncia rebajas, ¿todos sus artículos deben estar rebajados?

Si la tienda online oferta rebajas en general en su página, al menos la mitad de los productos deben estar rebajados. En caso contrario sólo se puede publicitar que están en rebajas determinados artículos o secciones.

6

¿Cómo me debe informar la tienda de que un artículo está rebajado?

La tienda deberá presentar con toda claridad, en cada uno de los artículos, el precio anterior y el precio reducido o bien el precio anterior y el porcentaje de descuento.

7

¿Si la tienda online tiene también establecimiento físico, ¿las rebajas en los mismos productos han de ser iguales en los dos canales?

No tiene por qué ser así. La tienda online puede tener precios diferentes a los de la tienda física durante el periodo de rebajas. En cualquier caso, en cada producto debe figurar el precio anterior y el precio rebajado o el porcentaje de rebaja que se aplica.

La tienda online debe informarte antes de la compra sobre si el producto se puede devolver o no.



8

¿Puedo devolver un producto en periodo de rebajas?

Aunque sea un producto comprado en rebajas, al ser una compra online, al igual que sucede el resto del año, podrás devolverlo en un plazo mínimo de 14 días o en otro superior si la tienda lo ofrece, sin necesidad de indicar el motivo.

No obstante hay supuestos en los cuales no se pueden devolver lo que has comprado. La tienda online debe informarte antes de la compra sobre si el producto se puede devolver o no. Por ejemplo cuando compras algo que has pedido que se personalice para ti en exclusiva, que pueda estropearse o caducar con rapidez o no pueda reutilizarse por razones de higiene, etc. Si tienes alguna duda antes de comprar pregúntalo.

9

¿En qué plazo me deben devolver el dinero?

En general, el plazo en que te deben devolver el dinero es de 14 días desde el momento en que comunicaste que deseabas devolver el producto, si es la tienda online quien se ofrece y se encarga de realizar las gestiones para recogértelo.

Si eres tú quien te encargas de realizar estas gestiones para enviar el producto devuelto a la tienda, el plazo de 14 días se cuenta desde el momento en que la tienda recibe el producto o desde el momento en que recibe un justificante de cómo lo has enviado. Si no te han devuelto en ese plazo el dinero puedes reclamar el doble de la cantidad que pagada más los daños y perjuicios sufridos, que deberás acreditar, en lo que excedan de dicha cantidad.

10

¿Qué ocurre si el vendedor online no puede enviarte el pedido porque se queda sin existencias?

La tienda online deberá informarte cuanto antes de la falta de existencias, permitirti cancelarlo y solicitar la devolución del dinero. También la tienda puede ofrecerte otro bien en sustitución del que compraste con características similares o de superior calidad sin aumento de precio. Siempre puedes no aceptar la propuesta que te hagan o pedir la devolución del dinero.

11

¿Tengo los mismos derechos en rebajas que fuera de ese periodo?

Sí. Tienes los mismos derechos que si los productos no estuviesen rebajados. Es decir, puedes devolver sin tener que dar ninguna explicación el pedido en el plazo de 14 días o solicitar hasta dos años después de la compra, según las circunstancias, la reparación del producto dañado, la sustitución del mismo por otro de similares o superiores características, una rebaja del precio o la devolución del importe que pagaste en caso que te llegue defectuoso.

12

¿Qué hago si no recibo el producto pese a que ya ha finalizado el plazo de entrega?

La tienda online debe avisarte si prevé que habrá un retraso en la entrega, ofreciéndote un nuevo plazo de entrega adecuado a las circunstancias de tu pedido. Si no lo aceptas o tampoco te hace entrega del pedido en el nuevo plazo, tienes derecho a que te devuelvan el dinero.

Más de 2700 webs tienen el sello de Confianza Online en España: compra con seguridad donde veas nuestro sello.

¿Qué es Confianza Online?

Confianza Online es el sello de calidad en Internet líder en España y el único con todos los reconocimientos oficiales. Un distintivo que muestran aquellas empresas que garantizan la máxima transparencia, seguridad y confianza a la hora de comprar y navegar en sus webs.

www.confianzaonline.es · info@confianzaonline.es





CONFIANZA ONLINE