

VENTA POR INTERNET

Todas las empresas que vendan productos o servicios por Internet deben cumplir con la normativa que regula este tipo de venta.

Información obligatoria a ofrecer antes de la compra:

- Características del bien o servicio.
- Datos de la empresa vendedora: nombre o denominación social, domicilio, NIF y datos de contacto que permitan establecer comunicación directa y efectiva.
- El precio total, indicando si incluye o no los impuestos aplicables, y gastos de envío del producto, u otros gastos vinculados a la compra.
- Los medios de pago existentes, así como obtener, antes de la conclusión del contrato, el consentimiento expreso del consumidor por todo pago adicional.
- Plazo de validez de la oferta, formas de pago, fecha y modalidades de entrega.
- Recordatorio sobre la garantía legal.
- Plazo, procedimiento y formulario para ejercer el derecho de desistimiento, informando sobre los costes de la posible devolución. Indicar los casos en los que no le asiste o las circunstancias en que puede perder el que tiene.
- Lengua o lenguas en las que puede formalizarse el contrato.
- Incluir en la página web, un enlace, claramente visible y de fácil acceso, a la plataforma de [Resolución de litigios en línea](#) de la UE.

En el momento de la compra:

- El botón para la realización del pedido deberá llamarse "comprar" o "realizar la compra", para que la persona consumidora confirme expresamente, en el momento de efectuar el pedido, que es consciente que este implica una obligación de pago.
- Se deben facilitar las condiciones generales de contratación antes de que la persona consumidora quede obligada, para que pueda almacenarlas y reproducirlas.
- A fin de garantizar la seguridad y prevenir el fraude, se debe establecer una doble autenticación, esto es, reforzarla para verificar que la persona titular de la cuenta o tarjeta es quien realiza el pago.
- Una vez recibida la orden de pedido, la empresa debe confirmar a la consumidora, en un plazo de 24 horas, que la ha recibido. La confirmación debe contener toda la información sobre el producto y el precio.

Entrega de bienes y prestación del servicio:

Si en el contrato no se establece otra fecha, el plazo máximo de entrega es de 30 días naturales a partir del día siguiente a la realización del pedido. Además del producto, se debe mandar la factura, la garantía, el documento de desistimiento y la dirección de la empresa para poder presentar reclamaciones.

Si el producto no se considera conforme al contrato y debe aplicarse la normativa de la garantía legal.

Si la empresa no dispone del producto solicitado, debe informar a la persona consumidora para que pueda pedir la devolución del importe sin demoras indebidas. Si la empresa no cumple esta obligación se le puede reclamar el doble de lo debido. También existe la posibilidad de entregarle, sin aumento de precio, un bien de características similares, siempre y cuando se le haya informado antes, de forma expresa, de esa posibilidad.

Derecho de desistimiento:

El derecho de desistimiento es la facultad que tiene la persona consumidora para dejar sin efecto un contrato y devolver el bien adquirido sin indicar el motivo ni incurrir en ninguna penalización.

Al tratarse de una compra a distancia, el plazo para desistir es de 14 días desde la recepción del producto. La persona consumidora deberá comunicar a la entidad vendedora que desea desistir del contrato, y devolverle el producto según las instrucciones indicadas en la hoja de desistimiento.

La empresa deberá rembolsar los pagos (incluidos, en su caso, los costes de entrega) sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de 14 días desde la fecha en que recibe la comunicación. Tiene la obligación de asumir los gastos del envío inicial pero no tiene obligación de asumir el envío de devolución.

Existen algunas excepciones en las que no se puede aplicar el derecho de desistimiento, como, por ejemplo, los bienes claramente personalizados o los bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

Normativa:

[Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico](#)

[Reglamento \(UE\) 910/2014, identificación electrónica y servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior](#)