

Comercio electrónico

El comercio electrónico es una modalidad de venta a distancia, fundamentada en la utilización de las nuevas tecnologías: Internet. Analizamos detalladamente esta práctica para que no tengas ningún problema en su uso. Con el fin de asegurar los derechos legalmente reconocidos en defensa del consumidor, la empresa debe proporcionar la máxima **información al usuario**, con carácter previo a la contratación efectiva de adquisición de un bien o prestación de un servicio, proporcionará la asistencia necesaria para seguir y completar el proceso de contratación.

1. La empresa informará al usuario de:

- la **identidad de la empresa vendedora y de su domicilio social**, es decir aquellos datos que permitan contactar de una forma directa y efectiva.
- la naturaleza y características del producto el **precio desglosado**, en el que se diferencien claramente los gastos de entrega y si están incluidos los impuestos correspondientes las condiciones generales de contratación, de forma que puedan ser conocidas, almacenadas y reproducidas por el usuario con anterioridad a la aceptación de la oferta contractual: el derecho de desistimiento el procedimiento y requisitos para devolver el producto si es defectuoso el plazo de garantía, los derechos que le concede, procedimiento y requisitos para ejercitarla y supuestos excluidos, la cláusula de arbitraje y la cláusula de sumisión expresa (establece cuál es la legislación aplicable a dicha operación y cuál va a ser la jurisdicción competente en caso de litigio). Si no se menciona esta cláusula se presume que el contrato se celebra en el lugar de residencia habitual del consumidor, y ésta determina la legislación aplicable y la jurisdicción competente. las formas de pago aceptadas plazo de validez de la oferta realizada.

2. Datos personales

Durante el proceso de compra la empresa solicitará del comprador una serie de datos personales. La legislación vigente sobre tratamiento automatizado de datos personales establece que la empresa debe informar: sobre la existencia de un fichero de datos la identidad y dirección del responsable de dicho fichero la finalidad de recogida de estos datos el derecho que tiene el consumidor a consultar, modificar y cancelar sus propios datos.

Compruebe que la transacción se realiza en un entorno seguro: busque el símbolo de candado cerrado, así se garantiza la confidencialidad de sus datos tenga en cuenta los posibles problemas de reclamaciones cuando opera con paraísos fiscales o países ajenos a la Unión Europea guarde los comprobantes de todas sus compras con tarjeta, compruebe periódicamente sus extractos bancarios y comuníquese rápidamente cualquier irregularidad a su entidad financiera.

Se aconseja imprimir el formulario de pedido y aceptación de las condiciones de contratación. Conviene leer con detenimiento antes de pulsar el botón de aceptación.

Se recomienda guardar en soporte informático o imprimir en papel, todos los pasos del proceso de contratación que hemos llevado a cabo, así como la documentación y/o publicidad relativa a la transacción electrónica, ya que la publicidad vincula a la empresa vendedora. Respecto a la información posterior a la transacción electrónica, la empresa debe confirmar al usuario la recepción de la aceptación de la oferta mediante correo electrónico o por un medio equivalente al utilizado en el procedimiento de contratación.

3. Derecho de desistimiento

La legislación vigente contempla asimismo el derecho de desistimiento que puede ejercitar el consumidor sin alegar causa alguna, y devolver el producto, dentro del plazo de 7 días contados desde la recepción del producto. Para ello, la empresa debe proporcionar al consumidor, junto con el contrato, un documento de revocación, para poder hacer efectivo este derecho. Se recomienda al usuario que comunique al vendedor su desistimiento de la compra a través de un medio del cual quede constancia, como correo certificado o burofax. Los gastos de devolución corren por cuenta del consumidor. Existen excepciones a este derecho: no se podrán devolver

aquellos productos que sean susceptibles de reproducción, por ejemplo libros, software informático, discos, videos, productos que se destinen a higiene corporal , o aquellos expresamente excluidos por ley (valores mobiliarios y productos cuyo precio fluctúa en el mercado).

4. Régimen de entrega

El vendedor ha de realizar la entrega del producto solicitado en un plazo de 30 días desde la aceptación del consumidor. En caso de que la empresa no pueda cumplir con este plazo, debe comunicarlo al consumidor y darle la posibilidad de recuperar el importe abonado.

EN CASO DE FRAUDE: Denúncielo ante cualquier comisaría o juzgado, aunque la cantidad sea pequeña . Si hay varias denuncias ante la empresa, el delito será de mayor gravedad.