OBLIGACIONES COMERCIANTES

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

- Las tiendas online tienen la obligación de enviar un acuse de recibo o una confirmación, al recibir el pedido

Información clara al consumidor

Información clara al consumidor. Devoluciones

El comerciante está obligado a informar de manera clara, comprensible, precisa y adecuada al consumidor sobre:

- Derecho de devolución según las normativa legales previstas y sus excepciones
- Los requisitos y consecuencias
- Forma a través de las cuales se puede devolver el bien.
- Si el consumidor tiene que asumir o no el coste de la devolución de los bienes.
- El coste de la devolución de los bienes cuando por su naturaleza no puedan devolverse por correo.
- Las circunstancias en que se puede perder el derecho de desistimiento

Comerciantes. Obligaciones

Los comerciantes tienen las siguientes obligaciones respecto a la política de devolución:

- Reintegrar el importe de la compra en el plazo de 14 días, desde que el cliente notifica que desiste de la compra.
- Si no se informa correctamente de que el cliente tiene 14 días para devolver un producto sin dar explicaciones, la Ley castiga al comercio ampliando el plazo hasta 12 meses.
- No se puede exigir ningún pago ni penalización, sin embargo, si se ha informado de forma correcta y previa al consumidor, se le podrán imputar los costes del envío por devolución.

Derecho consumidores

Desde el momento en que el producto llega a casa del cliente tiene 14 días naturales para devolverlo sin coste.

Excepciones:

En productos como música, vídeo, software, videojuegos cuando el cliente ha quitado el precinto, pierde su derecho de desistimiento, prensa y revistas, productos personalizados, venta de alimentos y otros productos de rápida caducidad

- Sin necesidad de justificar su decisión
- Los productos que se venden por Internet tienen la misma garantía que cualquier otro producto comprado nuevo: 2 años.
- Si el cliente ejerce su derecho de desistimiento dentro de plazo (14 días naturales) deben reembolsarle el precio del producto.
- Se puede proponer al cliente alternativas (vale de compra, sustitución por otro artículo...) pero siempre puede negarse y exigir el dinero.
- la devolución de las cantidades se realizará a través del mismo medio que haya sido realizado el pago, salvo otro acuerdo entre las partes

Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico

Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre

Legislación