

# Rebaja de precio, no de derechos

Internet rebosa de páginas web de descuentos.

Conozca cómo funcionan y cuáles son sus derechos.

¿Aún no conoce las páginas web de cupones de compra? Pero seguro que le suenan nombres como Groupon y LetsBonus, las más famosas. Y hay más: Planeo, Offerum, Groupalia, Cuponing, Dooplan... Son webs, muchas de ellas españolas, con descuentos que suelen superar el 50 % en todo tipo de productos y servicios, aunque a veces el precio de referencia puede estar un poco hinchado.

El caso es que estas páginas de internet no dejan de multiplicarse. Probablemente porque confluye el interés del consumidor por ahorrar, con el de infinidad de empresas por promocionarse, buscar nuevos clientes o,



## TODO TIPO DE SERVICIOS Y PRODUCTOS HASTA UN 75 % DE DESCUENTO

Los mayores descuentos se anuncian en la contratación de cursos y formación. Le siguen los tratamientos de salud y belleza.



Cursos y formación



Tratamientos de salud/belleza



Productos de consumo



Viajes y vacaciones



Restaurantes



Ocio y espectáculos

## EL PRECIO DE LA OFERTA NO SUELE INCLUIR LOS GASTOS DE ENVÍO Y DE GESTIÓN

simplemente, sacar el stock de productos que les cuesta vender.

Claro que, como en todo negocio nuevo, y más si es a través de internet, el consumidor desconoce el alcance de sus derechos, así como los riesgos que conllevan este tipo de compras, que también los hay.

### Para comprar todo son facilidades, pero conviene observar ciertos detalles

Una vez dentro de la página web, la posibilidad de aprovechar tantas rebajas es muy tentadora. Además, registrarse parece tan fácil... Y la verdad es que lo es: basta con rellenar un breve cuestionario con sus datos personales, aceptar las condiciones generales de uso y dejar los datos de su tarjeta (salvo que usted ya sea usuario de PayPal). Luego solo hay que aceptar la compra elegida y ¿listo? No tan deprisa, antes de clicar, debería haber comprobado algunos detalles:

> Como que el precio final no ha subido. Porque normalmente no se incluyen los gastos de envío y de gestión hasta el momento en que solicitan su aceptación, justo antes de la compra efectiva.

> Además, hay ofertas de servicios que solo pueden aprovecharse unos días determinados. Por eso, antes de contratar, es recomendable que llame directamente a la empresa que los presta para confirmar que lo ofrece en las fechas que usted desea.

> Ojo, buena parte de los servicios que se ofrecen tiene fecha de caducidad, pasada la cual no tendrá derecho a la devolución del importe que hubiera pagado por el cupón. Así que confirme que los va a poder disfrutar antes del plazo límite fijado.

> Sí, estar registrado tiene la ventaja de que ya no necesitará dar sus datos la próxima vez que compre. Pero muy probablemente también habrá tenido que aceptar que le envíen publicidad a su cuenta de correo. Si al cabo de un tiempo está cansado del spam que recibe periódicamente en su ordenador, siempre puede darse de baja de este servicio. Pero procure esperar hasta haber disfrutado de la oferta, porque algunas de estas páginas le borrarán como usuario.

> Y, aunque resulte pesado, también es recomendable leer primero el documento que detalla las condiciones de compra e imprimirlo y dedicarle unos minutos para leerlo. Igual que debería guardar luego la confirmación del pago (la factura) que recibirá en

## SEIS RESPUESTAS DE NUESTROS ABOGADOS



### "15 DÍAS ESPERANDO"

Hace 15 días adquirí un lote de productos de belleza en LetsBonus. Me dicen que espere a que estén disponibles.

■ Salvo que las partes hayan acordado otra cosa, el vendedor (la página web) deberá ejecutar el pedido a más tardar en 30 días. De lo contrario usted podrá reclamarle el doble de la cantidad pagada, más daños y perjuicios. Recuerde: es el vendedor, no el fabricante o el suministrador, quien tiene que responder de cualquier problema.



### "AHORA NO ME GUSTA"

Adquirí una cámara de fotos, pero cuando la probé en casa no cumplía mis expectativas, ¿qué puedo hacer?

■ Usted tiene el derecho a devolver el producto adquirido sin justificar el motivo, siempre que lo haga en los siguientes siete días hábiles a la recepción en su hogar. Y no tiene por qué abonar los gastos de envío, aunque le pueden cargar los de devolución. Es más, si no enviaron las condiciones de desistimiento, el plazo de devolución se entiende ampliado a tres meses.



### "DESEO ANULAR LA COMPRA"

Tras comprar entradas para un concierto en LetsBonus, me surgió un imprevisto. Ahora no me dejan cancelarlas.

■ En principio, tiene derecho al desistimiento durante los siete primeros días desde la compra; es decir, a anular un pedido y que le devuelvan el importe. Pero hay excepciones, como las entradas para espectáculos y los productos fácilmente duplicables, como los DVD, los videojuegos o el software (salvo que no haya roto el precinto).



### "DEJÓ DE FUNCIONAR"

El teléfono que adquirí se ha estropeado a los dos meses de comprarlo. La web de cupones responde que reclame al fabricante.

■ Recuerde que cualquier producto adquirido tiene una garantía de dos años. Y que es el vendedor quien responde hasta entonces de cualquier problema; es decir, la misma web de compra. Ya se encargará luego dicha web de reclamar los daños al fabricante, aunque luego en la práctica puede que no tenga más remedio que hacerlo usted.



### "NO ES LO QUE PONÍA"

Contraté en Groupon unos trabajos de pintura. Pero al llegar, los pintores dijeron que el cupón solo cubría una habitación.

■ Si el contrato no se realiza por causas ajenas a su voluntad, puede reclamar al vendedor (la web de cupones) que le devuelvan la cantidad que hubiese pagado. Es más, usted no está obligado a aceptar un servicio similar realizado por otra empresa, ni tampoco un vale o un bono para usar en otros servicios u otras compras de la misma web.



### "ME CAMBIAN EL VIAJE"

Reservamos un viaje a Tailandia con vuelos, hotel y excursiones. Y dos días antes de salir modifican el itinerario.

■ Al combinar dos o más servicios (avión, hotel...), se trata de un viaje con unos derechos ampliados frente al vendedor y al mayorista. Por eso, ante los cambios puede elegir entre cancelar el contrato sin penalización o negociar una rebaja. Sea como sea, debe comunicarlo en los 3 días siguientes a la notificación de los cambios, si no se entenderá que elige la cancelación.

# Problemas de fechas para canjear un cupón

Logré que Groupon me devolviera el importe del cupón de un test de intolerancia alimentaria, aunque tuve que esperar a la mediación de la OCU.

**Silvia Miguel Martín**  
Ripollet



Contraté la realización de un test de intolerancia alimentaria a través de la página web de Groupon. En concreto, lo pagué en febrero, con intención de utilizarlo a mediados de julio, un mes antes de su caducidad (que era el día 15 de agosto).

Así, conforme a mis preferencias, llamé en junio a la farmacia que ofrecía el test para pedir una cita. Sin embargo, al solicitarla me advirtieron de que la persona encargada de hacerlo estaba de vacaciones y que no

volvería hasta primeros de agosto, justo cuando las empezaba yo con mi familia. Les informé que en esas fechas no podía y que a mi vuelta de vacaciones el cupón ya habría caducado. Cuál fue mi sorpresa cuando me respondieron que ese era mi problema, puesto que había dispuesto de tiempo más que suficiente para haberlo aprovechado antes.

Acto seguido me puse en contacto con Groupon para reclamar alguna solución, como por ejemplo

la ampliación del plazo de caducidad del cupón del test. Sin embargo, en Groupon se limitaban a remitirme al apartado de reclamaciones de su página web. Y después de unos días la única respuesta que recibí fue que intentara pasar el cupón a otra persona que lo pudiera aprovechar en las fechas que disponía la farmacia. Finalmente intervino la OCU y me reconocieron mi derecho a la devolución del cupón, reintegrándome el importe del servicio que ya había pagado.

▶ su correo electrónico en el momento en que realice la compra del cupón, ya que le servirán luego a efectos de la garantía en caso de conflictos.

## ¿Conflictos? Sepa cómo reclamar

Para empezar, tenga siempre presente que el responsable de resolver cualquier conflicto es el vendedor, es decir, la página web. Si además quiere dirigirse al proveedor del servicio o al fabricante del producto, adelante. Pero quien está obligado a ofrecer una solución es la página web de cupones de compra. Así, sepa que tiene derecho a que le devuelvan el importe de la compra:

> Cuando varíen las condiciones inicialmente acordadas o el servicio no se llega a prestar por causas ajenas a la voluntad del comprador.

> Cuando se arrepienta de la adquisición antes de que pasen siete días desde la recepción del producto o del cupón de compra. Un periodo que se amplía hasta tres meses si no se le advirtió de esta circunstancia.

> Cuando transcurran más de 30 días (o el plazo más corto pactado) desde la adquisición sin que haya recibido el producto o el cupón de compra.

> Y, evidentemente, cuando el producto o el servicio contratado no esté disponible. La web tendrá entonces 30 días para devolverle el importe. Superado este plazo, podrá reclamar el doble de la cantidad pagada.

En cualquier caso, si la página web le ofrece como compensación un servicio o un producto similar, usted es libre de rechazarlo y exigir su dinero. Incluso podría reclamar daños y perjuicios si puede demostrarlos. Eso sí, imprima y guarde todos los documentos: la confirmación de la compra, el albarán de entrega del producto o del cupón y las condiciones de la página web. Es más, si observa algún problema en la entrega (un embalaje golpeado, por ejemplo), indíquelo por escrito en el albarán de entrega del transportista y adviértalo a la web de compra a través de un correo electrónico. Recuerde que cualquier reclamación deberá realizarla por escrito: una llamada telefónica no sirve de prueba.

Tampoco está de más comprobar que la página web de compra está expresamente adherida a algún sistema de arbitraje (como Confianza Online): puede ser una ayuda adicional en caso de conflictos.

Y recuerde que, además, el hecho de pagar con tarjeta le concede la posibilidad de pedir a su banco la anulación de cualquier cargo indebido. □

## LA OCU ACONSEJA

### Webs claras... y europeas

**1** La página web debe indicar de forma permanente, fácil y directa, la dirección de su domicilio social (o de uno de sus establecimientos en España), su dirección de e-mail (o cualquier otro dato que permita comunicarse con la empresa de manera efectiva) y datos del registro público donde esté inscrita.

**2** Priorice las páginas web cuyo dirección o domicilio social esté en España o en algún país de la Unión Europea. Resulta muy complicado reclamar a una empresa con sede en un país extraeuropeo, sobre todo si tenemos en cuenta que suele tratarse de compras de escaso importe.

**3** Al introducir sus datos personales y bancarios, compruebe que está en una conexión segura: busque el icono del candado y confirme que la dirección de la web comienza por https.

**4** No acceda a una de estas páginas desde un enlace en otra página web o desde su correo electrónico. Escriba directamente en su navegador la dirección deseada.



**TIENE 7 DÍAS HÁBILES  
PARA ARREPENTIRSE DE  
LA COMPRA SIN TENER  
QUE DAR EXPLICACIONES**