

Conozca las webs más fiables y baratas

Comprar en Internet tiene casi más garantías que hacerlo en una tienda física, aunque no todas las webs responden igual de bien a la hora de devolver un producto.



8 Comparamos la calidad y los precios de 49 comercios

10 Y pedimos más protección para los internautas

5 atas



Más de la mitad de los españoles mayores de edad compran ya en tiendas on line. Los bajos precios son sin duda un buen motivo, pero también lo es la comodidad: Internet está accesible a un golpe de click desde el ordenador, la tableta o el móvil las 24 horas del día.

Claro que Internet también tiene sus inconvenientes. Empezando porque el cliente no puede probar el producto antes de comprarlo, ni pedir consejo al vendedor. O porque a la hora de pagar, tendrá que exponer sus datos en la red. Luego hay que estar atento a unos plazos de entrega que no siempre se cumplen. ¿Y qué pasa si después de todo el producto no nos convence? Conozca sus derechos y qué páginas web son las más recomendables.

Más derechos por el mismo precio desde el pasado mes de junio

La nueva legislación europea de consumo, en vigor desde el 13 de junio, amplía nuestros derechos de compra en Internet. Además de alargar el plazo de desistimiento del producto de 7 a 14 días, las tiendas on line deben ofrecer ahora una información mucho más exhaustiva, de manera que el consumidor sepa exactamente lo que adquiere y en qué condiciones. Se lo contamos:

- > Cuando haga una compra on-line usted tiene que recibir una confirmación del contrato o una copia del mismo en un plazo razonable, a mas tardar antes de la entrega del producto o de iniciarse la prestación del servicio.
- > Desde que reciba el producto, tiene 14 días naturales (incluidos festivos) para comunicar que desea devolverlo. Y desde ese momento tiene otros 14 días para proceder a la devolución, cuyo coste paga usted. Ojo, si la página web no informara de este derecho de desistimiento, el plazo para devolver el producto se

VIAJES Y OCIO: CONDICIONES MÁS RESTRINGIDAS

■ En la compra de billetes de transporte y las reservas de alojamiento no se contempla el derecho de desistimiento de 14 días para recuperar el dinero gastado, salvo que el contrato diga lo contrario (lo que rara vez sucede cuando se trata de promociones y ofertas).

■ Eso sí, los viajes combinados (combinan dos servicios, como billete y alojamiento) tienen siempre mayores garantías, tanto en la cancelación anticipada como en la reclamación.

INFORMACIÓN DE INTERÉS

Reservar un viaje por Internet (DyD n° 130, junio 2012)

Antes de contratar un viaje, infórmese de la política de cancelación y asegúrese de que está viendo el precio definitivo.

amplía de 14 días a doce meses, salvo que le informen entre medias (en cuyo caso empiezan a correr otra vez los 14 días). El derecho de desistimiento no se aplica en productos personalizados (como una taza con su nombre o una chaqueta a medida) o al desprecintar productos que vienen así protegidos por razones de salud o higiene (como una crema) o por su propio formato (como un CD), aunque deberán haberse informado previamente.

> Desde el momento que comunica la devolución a la tienda, el vendedor tiene un plazo de 14 días para reintegrar al comprador el importe de la compra y los gastos de envío originales (si también los pagó el comprador), pudiendo exigirse el doble si se retrasa.

> Igual que cualquier otro producto nuevo comprado en una tienda física, la garantía legal de compra dura dos años.

Lo cierto es que estos derechos no siempre se respetan al 100%. Y aunque la ley estaría de su parte, es posible que se viera obligado a acudir a la vía judicial, lo que rara vez compensa para reclamar pequeños importes. Las empresas lo saben y algunas se aprovechan. Por eso solicitamos una vía de reclamación previa, más rápida y sencilla (vea *OCU pide*, en la página 10).

EL DERECHO DE DESISTIMIENTO LE PERMITE ARREPENTIRSE DE LA COMPRA DURANTE 14 DÍAS A CONTAR DESDE QUE RECIBE EL PRODUCTO

PERFIL DEL COMPRADOR

55%
hombres

64%
entre 25
y 49 años

848€
al año de
gasto medio



Vamos de tiendas

Comparamos la calidad y el nivel de precios de 49 tiendas que venden on line. Ojo, 14 son poco recomendables.

COMPRUEBE QUE TIENE UN TELÉFONO DE INFORMACIÓN PARA INFORMARSE Y RECLAMAR EN CASO DE PROBLEMAS

Al entrar en una tienda on line, lo primero es confirmar que ofrece algún tipo de dirección de contacto, de manera que el cliente pueda comunicar cualquier incidencia de forma rápida y sencilla. Debe ser a través de una dirección geográfica, de correo electrónico o por teléfono; idealmente, con un número gratuito (un 900) o con un prefijo provincial para llamar gratis desde un fijo con tarifa plana. Si además la información está en castellano, mucho mejor, pues en caso de problemas suele ser más fácil dirigirse al comercio.

¿Ya se ha decidido por un producto? Pues entonces es el momento de verificar su disponibilidad (a veces no está en stock), el plazo de entrega (hay webs que no lo precisan) y, por supuesto, su precio final, que debe incluir el IVA y los gastos de envío. Por cierto, algunas páginas como Amazon ofrecen varias formas de envío más o menos rápidas según el precio que esté dispuesto a pagar; mientras que Fotoprix y Elcorteingles descuentan los gastos de envío si usted prefiere recoger el producto en alguna de sus tiendas.

Atento a las casillas premarcadas, pueden encarecer el precio final

Todas las tiendas on line analizadas disponen de un sistema de doble clic que evita que el usuario haga una validación por error sobre el icono *comprar* o *cesta de la compra*. Pero, ojo, algunas pueden intentar cobrarnos servicios suplementarios no solicitados como un seguro de transporte obligatorio o de seguimiento del envío. Por eso, antes de dar su confirmación definitiva, verifique que no hay alguna otra casilla premarcada.

La forma de pago también puede encarecer el precio final. Aunmasbarato, por ejemplo, carga un 2,9% a la compra si paga con tarjeta

CÓMO COMPRA

53%
Con tarjeta

28%
Por pay pal
o similar

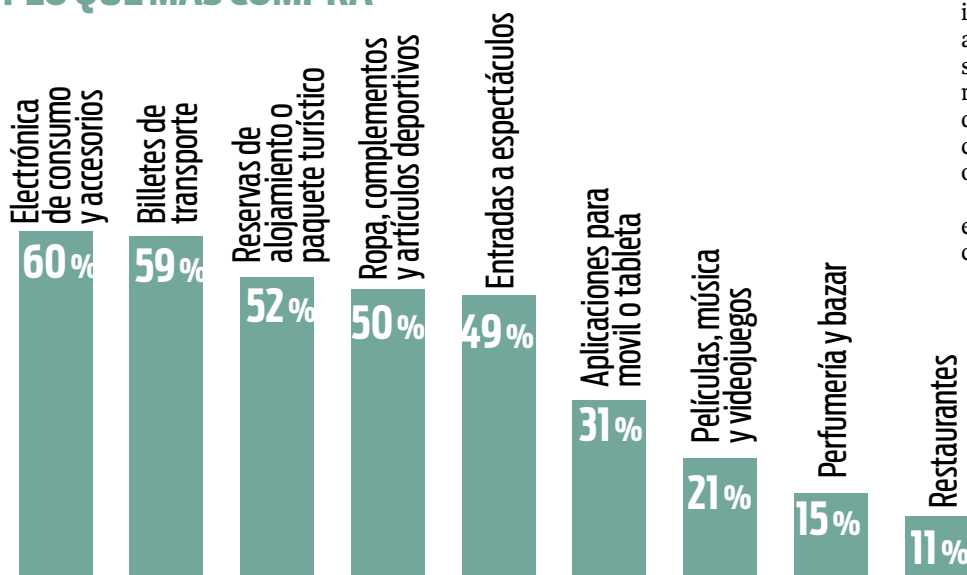
2%
Otros



17%
Contrarrembolso
o domiciliación

Fuente: ONTSI, 2013

Y LO QUE MÁS COMPRA





y un 5% si lo hace contrarrembolso o usando Paypal. Aunque lo cierto es que con tarjeta rara vez hay recargos, ya que con este medio de pago los comercios no pueden repercutir al cliente costes superiores a los que soportan en la utilización de medios de pago.

Esos sí, una vez realizado el pedido, todas las tiendas on line analizadas envían al comprador un acuse de recibo o una confirmación de la aceptación en las siguientes 24 horas. Y muchas de ellas ofrecen además un servicio gratuito de seguimiento online.

No hubo problemas para devolver, aunque a veces tuvo un coste añadido

Cada una de las tiendas on line analizadas cumplió con sus compromisos de venta y nos envió el producto en perfectas condiciones. Y en un plazo relativamente rápido: tres días de media (para nuestro estudio usamos un domicilio particular en Madrid).

Ahora bien, la respuesta no fue tan satisfactoria cuando quisimos devolver el producto. Recuerde que desde el pasado junio el comprador tiene hasta 14 días naturales para arrepentirse de la compra y solicitar el reintegro del dinero gastado, incluidos los gastos de envío. Su única obligación es devolver el producto en perfecto estado y abonar los gastos de devolución. Pero, sorprendentemente, muchas de las webs eludieron reintegrar los gastos de envío iniciales. Y algunas de ellas, tardaron más de dos semanas en devolver el precio del producto.

¿Y si hubiese habido un problema? Lo primero sería reclamar al comercio, luego intentar un arbitraje de consumo (algunas tiendas están adheridas a Confianza on line) o dirigirse a OCU para intentar una mediación. El último recurso es la vía judicial: si el valor de lo reclamado es inferior a 2.000 euros no necesita abogado ni procurador.

Compras on line y protección de la vida privada

Otro inconveniente es la escasa protección de su privacidad: a menudo se autoriza una cesión de sus datos más amplia de lo estrictamente necesario para realizar la compra, lo que implica que se los pueden vender a otras empresas para mandar publicidad (Fnac, Redcoon). Otras veces la cesión viene explícitamente recogida en las condiciones generales. Sea como sea, si le mandan

NUESTRO ESTUDIO

Sus compras en un clic

■ Visitamos los principales comercios on line de electrónica y electrodomésticos, en castellano, y evaluamos su fiabilidad y su seguridad. Para ello adquirimos varios productos que devolvimos posteriormente.

■ Además comparamos los precios para un centenar de productos de electrónica.

CÓMO LEER EL CUADRO

Información y calidad del servicio. Comprobamos la información legal de la tienda, la forma de contacto, la descripción de sus productos, su disponibilidad, el plazo de entrega y la claridad del precio. Además evaluamos la forma y seguridad del pago, el seguimiento de la compra, la entrega y la posibilidad de devolver el producto. En total, hasta 13 criterios diferentes.

centenar de productos de electrónica. Fíjese en los recuadros verdes: señalan las tiendas más baratas. Un índice 106, por ejemplo, significa que esa tienda solo es un 6% más cara que la tienda más barata de las visitadas (índice 100).

n.p.: No procede
 Tiendas más baratas
 Tiendas más caras

Elim.: Eliminado
● Adheridas a OCU Plus (vea Solo socios)



OCU Plus

Consiga descuentos adicionales en las tiendas adheridas. Un servicio que comprende moda, ocio y viajes.

Además, mantenemos actualizada la información sobre la calidad de las páginas web en nuestros comparadores de productos.

ocu.org/ocu-plus

publicidad no deseada, solicite a la empresa remitente que le excluyan de su fichero. ¿No le hacen caso? Denúncielo entonces ante la Agencia de Protección de Datos. Tampoco es mala idea apuntarse a una lista Robinson, un servicio gratuito de exclusión publicitaria gestionado por la Asociación Española de Economía Digital. ▶

ANALIZAMOS 49 TIENDAS ON-LINE

Dirección web	Nivel de precios	Información y calidad
Apple.es (y .com) ●	n.p.	+
Amazon.es ●	108	+
Oselection.es ●	100	+
Worten.es ●	113	+
Electroking.es	-	+
Maxmovil.com	108	+
Phonehouse.es	121	+
Expansys.es ●	112	+
Fnac.es ●	143	+
Neocasa.es	114	+
Elcorteingles.es	121	+
Tienda.manchanet.es	118	+
Theshopping.es	108	+
Mediamarkt.es	109	+
Pixmania.es ●	115	+
Zaquia.es	107	+
Puntronic.com	106	+
Latiendadelpingüino.com	106	+
Carrefour.es ●	117	+
PCcomponentes.com	101	+
Centrocoste.es	118	+
Alternate.es	106	+
Aunmasbarato.com	-	+
Navarreteonline.com	122	+
Sihogar.com	104	+
Etuyo.com	106	+
Beep.es	117	+
Madridhifi.com	102	+
Valuebasket.es	100	+
Electroprecio.com	104	□
Redcoon.es ●	103	□
Mercadoactual.es	113	□
Miro.es	113	□
Andorrafreemarket.com	102	□
Fotoprix.com	-	□
Electromira.es	108	Elim.
Clickelectrodomesticos.com	-	Elim.
Electrogirona.com	110	Elim..
Beesmart.es	121	Elim.
Esmio.es	110	Elim.
A3clicks.es	118	Elim.
Antzup.es	108	Elim.
Digitalcompring.com	109	Elim.
Latiendaelectrodomestico.com	116	Elim.
Quieroelectrodomesticos.com	114	Elim.
Mundoelectro.com	-	Elim.
101gigas.com	102	Elim.
Informatica2.com	110	Elim.
Funnatic.es	119	Elim.


Detectamos cláusulas abusivas

Aunque no han afectado a nuestras compras, son contrarias a la ley y no deberían estar presentes.



¿Quién se lee las condiciones generales antes de comprar algo? Aunque no es menos cierto que son difíciles de encontrar y que, cuando finalmente las hallamos, tampoco son fáciles de entender. Es más, en ocasiones falta parte de la información o, directamente, es errónea. Empezando por la principal ventaja de las compras on line: el derecho del consumidor a devolver el producto durante catorce días naturales desde que lo recibe sin tener que justificarse. Lamentablemente, éste no es el único ejemplo. De hecho, encontramos unas cuantas cláusulas abusivas:

- > El contrato está sometido a fueros distintos a los del domicilio del consumidor, o incluso a la legislación de otro país.
- > El comercio on line puede cancelar unilateralmente el pedido o las condiciones.

- > La tienda excluye su responsabilidad sobre el producto en caso de errores en el precio, el texto o las ilustraciones informativas.
 - > El comercio remite al fabricante cualquier responsabilidad sobre el producto.
 - > Se obliga al comprador a verificar la recepción del producto y a exponer cualquier reclamación al transportista en el momento de la entrega o en las 24 horas siguientes.
 - > Se limita el importe de la devolución del precio pagado si se probó el producto o, simplemente, se abrió el embalaje.
 - > Si, transcurridos seis meses desde la entrega, se manifiesta un defecto, el comprador asume la carga de la prueba.
- Es cierto que no han afectado a nuestras compras, pero entendemos que son ilegales. En caso de conflicto podrían obligar al consumidor a recurrir a los tribunales. 

COMPRAR MÁS SEGURO

■ Según una encuesta de OCU, apenas el 1% de los usuarios tuvo problemas con el pago, y pocas veces serios. En cualquier caso, le ofrecemos algunos consejos prácticos.



■ Asegúrese de que su ordenador, tableta o móvil está **blindado**: antivirus a punto, software actualizado y wifi privada.



■ Priorice páginas en castellano y con su razón social en la UE. En caso de conflicto podrá reclamar a los tribunales españoles.

https



■ Antes de introducir sus datos, compruebe que es una conexión segura: https escrito en la dirección web y un candado abajo.



■ Tarjeta de crédito, prepago, PayPal o pago contrarrembolso son los medios más seguros. Evite las transferencias.



■ Prefiera comercios con el sello **Confianza on-line**: si hay problemas puede recurrir a un arbitraje de consumo.



■ Si piensa que se trata de un fraude organizado, denúncielo en la web de la policía o en su brigada de delitos informáticos.



Luis Lázaro
Socio de Tarragona

¿Refurbi...qué?

“A Luis le extrañó la alegación “refurbished” que venía en la caja de su recién adquirido portátil Asus. Descubrió que significaba que era un modelo reacondicionado, es decir, reparado por la marca; pero aún así decidió quedárselo.

Lamentablemente al cabo de un mes la batería empezó a fallar, momento en el que solicitó la reparación al vendedor, Outlet-pc, que le contestó con unas intrusiones para que calibrara el portátil desde casa.

Finalmente, con la mediación de OCU, consiguió que lo llevaran al servicio técnico. Mejoró un poco la duración de la batería, pero la velocidad dejaba mucho que desear. El caso es que Outlet-pc ya no quiso admitir más reparaciones o la sustitución del portátil reacondicionado.

A Luis solo le queda recurrir a la vía judicial. Pero se hubiera evitado todos estos problemas si hubiera reclamado la devolución de su dinero en los primeros 14 días desde que recibió el portátil.

OCU PIDE

Respuestas rápidas

■ Si, la ley está de parte de quienes adquieren bienes y contratan servicios por Internet. Pero lo cierto es que en caso de conflicto muchas tiendas virtuales se escudan en la falta de una oficina física para dilatar una respuesta; y eso, cuando se dignan a darla. Saben que son muy pocos quienes terminarán recurriendo a la vía judicial, sobre todo cuando se trata de reclamaciones de escasa cuantía. Por eso creemos imprescindible la creación de algún tipo de mecanismo extrajudicial de reclamación, previo a la vía judicial y obligatorio para las empresas on line, que garantice la tutela efectiva de los derechos del consumidor.