



 **Diputació de Barcelona** | Àrea de Cohesió Social, Ciutadania i Benestar

Servei de Suport a les Polítiques de Consum
Recinte Mundet
Edifici Serradell Trabal, 2a planta
Passeig de la Vall d'Hebron, 171
08035 Barcelona
Tel.: 934 022 143 · Fax: 934 029 193
s.suportpolc@diba.cat
www.diba.cat/consum



CONSELLS PER A UNA COMPRA SEGURA PER INTERNET



Gabinet de Premsa i Comunicació. B 3988-2020

 **Diputació de Barcelona**

ELS DEU DRETS DELS CONSUMIDORS EN EL COMERÇ ELECTRÒNIC



EL DRET DE DESISTIMENT

El desistiment és la facultat legal que permet als consumidors renunciar a la compra sense al·legar cap tipus de causa o motiu en un termini determinat després de la transacció, sense que això comporti una penalització. Aquest és el principal dret que té un consumidor que ha comprat o contractat una cosa que no ha pogut veure o provar directament per fer-se enrere si el producte o servei no respon a les seves expectatives. S'aplica en el cas de les vendes a distància.

L'empresari ha d'informar el consumidor per escrit, de manera clara i comprensible, del dret a desistir del contracte. També ha de lliurar al consumidor un document de desistiment, identificat clarament com a tal, que contingui el nom i l'adreça de la persona a qui s'ha d'enviar i les dades d'identificació del contracte. El consumidor disposa d'un termini de **catorze dies naturals** per exercir-lo. Aquest termini es compta des del dia següent de la recepció del bé o des de la subscripció del contracte.

L'exercici del dret de desistiment no pot implicar cap penalització per al consumidor a excepció de les despeses de devolució si l'empresari ha informat prèviament que les cobrarà. L'empresari està obligat a retornar les sumes abonades pel consumidor sense cap retenció, com més aviat millor i, en qualsevol cas, en el termini màxim de trenta dies des del desistiment. Si la compra està vinculada amb un crèdit al consum facilitat per l'empresari, l'exercici del dret de desistiment implicarà al mateix temps la resolució del crèdit.

ALGUNES EXCEPCIONS AL DRET DE DESISTIMENT

- Compra de productes o serveis personalitzats.
- Compra de béns que poden deteriorar-se o caducar amb rapidesa.
- Compra de béns o serveis el preu dels quals depengui de fluctuacions del mercat que l'empresari no pot controlar.
- Compra de premsa diària, publicacions periòdiques o revistes, amb l'excepció dels contractes de subscripció.
- Contractació d'un servei que ha estat completament executat o l'execució del qual ja ha començat, sempre que el consumidor hi hagi donat prèviament el seu consentiment.
- Contractació de serveis de reparació o manteniment urgents sol·licitats pel consumidor.
- Contractació de serveis d'allotjament turístic, lloguer de vehicles, menjar o serveis relacionats amb activitats de lleure, si els contractes preveuen una data o un període específic d'execució.
- Contingut digital que no es presti en un suport material, quan l'execució hagi començat amb el consentiment previ del consumidor.

CONSELLS DE SEGURETAT

ELS DISPOSITIUS I LES CONNEXIONS

- ☒ A l'hora de realitzar una transacció a través d'Internet, utilitzeu una connexió que sigui de confiança. **Eviteu fer servir xarxes wifi públiques.**
- ☒ És convenient **mantenir totalment actualitzats els sistemes operatius dels dispositius**, així com els programes i les aplicacions de seguretat.
- ☒ **No utilitzeu ordinadors, tauletes o mòbils d'ús compartit per fer les vostres compres;** podrien contenir programes maliciosos o emmagatzemar les vostres dades i contrasenyes.

L'ELECCIÓ DE LA PLATAFORMA DE COMERÇ ELECTRÒNIC

- A l'hora de comprar per Internet, escolliu botigues de confiança. Descarteu pàgines on no apareguin les dades de contacte de l'empresa o que continguin errors o textos mal traduïts. Si l'empresa està ubicada fora de la Unió Europea i teniu qualsevol problema, sempre serà més difícil de resoldre.
- Les botigues que operen a través d'Internet han de tenir un certificat de seguretat. El navegador mostrarà una icona amb la forma d'un cademat i l'adreça electrònica començarà per «**https**» en lloc de per «**http**». El certificat digital de l'empresa s'obté prement en el cademat.
- És un bon senyal que la pàgina web tingui alguna distinció en forma de segells de confiança. Sempre que sigui possible, trieu una empresa que estigui adherida al Sistema Arbitral de Consum.
- Utilitzeu mitjans segurs de pagament. No envieu mai diners en efectiu. Les opcions de pagament contra reembossament, amb targeta de crèdit amb passarel·la de pagament de l'entitat financera o la utilització d'intermediaris de confiança (com ara PayPal) són bones alternatives. Una opció aconsellable és fer servir una targeta d'ús exclusiu per a aquestes transaccions.
- Abans de finalitzar la compra és important repassar el resum de la transacció, el preu total i vigilar que les dades personals aportades siguin les estrictament les necessàries per realitzar l'operació.
- En finalitzar la compra, guardeu còpia de les gestions realitzades.

EVITAR ELS FRAUS

- Desconfieu dels missatges rebuts a través de les xarxes socials o per correu electrònic de persones desconegudes i no premeu en els enllaços que puguin contenir.
- No respongueu mai a correus electrònics que sol·licitin dades personals o bancàries.
- Malfieu-vos de pàgines que ofereixen, a preus anormalment reduïts, productes de luxe o d'alta gamma, podria tractar-se de productes falsificats o robats.
- Aneu amb compte amb webs que us ofereixen gaudir, en descàrrega o en *streaming*, de pel·lícules, música o llibres de manera gratuïta i amb un simple formulari de registre.
- Si descarregueu una aplicació per comprar per Internet, feu la descàrrega des de la pàgina oficial. Investigueu l'entitat desenvolupadora de l'aplicació, llegiu els comentaris i la puntuació atorgada per altres persones usuàries, i consulteu els termes legals i la política de privacitat.

ELS PORTALS I APLICACIONS DE COMPRAVENDA D'ARTICLES DE SEGONA MÀ

- Informe-vos bé sobre la persona compradora o venedora, consulteu valoracions o comentaris d'altres persones usuàries.
- Si la persona que ven diu que és a l'estranger i ho presenta com a excusa per dur a terme la gestió d'una manera determinada, descarteu l'operació.
- Si teniu el més mínim dubte sobre l'origen lícit del producte, no seguiu amb la transacció.
- Recordeu que en la compravenda entre particulars no s'apliquen les garanties legals previstes en la normativa de protecció de consumidors.

ELS SEGELLS DE QUALITAT

Els segells de qualitat són distintius que s'atorguen als comerços electrònics i que demostren la seva qualitat i seguretat en la venda en línia. Per aconseguir-los, l'empresa interessada ha de passar una auditoria que duen a terme les companyies certificadores per garantir que compleixen els requisits que s'exigeixen. A Espanya, els segells més coneguts en les operacions de comerç electrònic són **Confianza Online**, **Trusted Shop** i **Norton Secured** (antic Verisign). Cap d'aquestes certificacions és obligatòria, però són una eina que proporciona confiança i seguretat en les transaccions.



COM PODEU RECLAMAR?

El primer pas és presentar la vostra queixa o reclamació davant l'empresa de comerç electrònic. Si, transcorregut un mes, l'empresa no us ha ofert una solució satisfactòria, els òrgans competents per tramitar la vostra reclamació són els **serveis públics de consum locals**, l'**Agència Catalana del Consum** o les **associacions de persones consumidores i usuàries**. Si l'empresa de comerç en línia està domiciliada en algun país de la Unió Europea diferent d'Espanya, l'entitat competent per tramitar la reclamació de consum serà el **Centre Europeu del Consumidor d'Espanya**.

Si es tracta d'una reclamació en matèria de protecció de dades personals, l'organisme competent és l'**Agència Espanyola de Protecció de Dades**.

Si es tracta de conductes tipificades com a delictes, com ara estafes o fraus, poseu-ho en coneixement de les **forces i cossos de seguretat**.

La Comissió Europea ha creat la **plataforma de resolució de litigis en línia** perquè els consumidors resolguin conflictes relacionats amb l'adquisició en línia de productes i serveis sense necessitat d'acudir als tribunals. Ofereix traduccions en totes les llengües de la UE i és vàlida quan consumidor i empresa estan radicats a la UE, Noruega, Islàndia o Liechtenstein.

