

RESOLVER UN CONFLICTO DE CONSUMO EN COMPRAS ON LINE

Actualmente muchas de las transacciones comerciales se producen a distancia, tanto para la compra de productos, como para la contratación de servicios.

En la mayoría de las contrataciones realizadas a través de internet no suele haber problemas, pero si el producto comprado resulta defectuoso, o surge algún contratiempo en la contratación del servicio, es muy importante conocer las herramientas que tienen las personas consumidoras a la hora de reclamar el cumplimiento sus derechos.

La compra de productos y contratación de servicios a distancia

Realizar la compra de un producto o contratar un servicio a distancia (por teléfono o a través de internet, por ejemplo) es cómodo, rápido y en la mayoría de los casos, muy sencillo. Pero existe una desventaja importante con respecto a las compras que se hacen en establecimientos: no es posible ver el producto antes, excepto por las fotografías y la información del catálogo, o la página web, por lo que, puede ocurrir que al recibirlo no sea la talla adecuada, no realice la función que necesitábamos o simplemente no cumpla nuestras expectativas.

Por esta razón la legislación protege especialmente a las personas consumidoras cuando compran o contratan un servicio a distancia, ofreciendo siempre la posibilidad de **desistir en un plazo mínimo de catorce días naturales, opción que no siempre existe cuando compramos en un establecimiento físico.**

En caso de que se haya realizado una compra a distancia y surja un problema, existen distintas formas de solucionarlo.

En primer lugar, intentar llegar a una solución con la empresa

Antes de reclamar por cualquiera de los medios que se detallan a continuación, el primer paso es intentar llegar a un acuerdo con quien nos ha vendido el producto o servicio. Dado que algunas plataformas pueden actuar como intermediarias, lo mejor es comprobar en la factura o justificante de pago, quien aparece como vendedor. Tenga en cuenta que cualquier comunicación o acuerdo al que se llegue, debe quedar por escrito (mediante un correo electrónico, burofax o correo certificado).

Muchos sectores cuentan con departamentos de atención al cliente. Recuerde que, si llama para comunicar un problema, deben darle un número de reclamación o incidencia. Es necesario anotarlo y conservarlo, ya que puede ser importante si finalmente no se llega a un acuerdo y hay que reclamar ante otro organismo.

Si la respuesta de la empresa no nos satisface o no contesta, hay otras vías para reclamar:

Reclamación en consumo

Presentar una reclamación de consumo supone que la administración va a ponerse en **contacto con la empresa** para intentar buscar una solución.

Se puede presentar una reclamación por **internet**, o rellenar una hoja de reclamaciones y enviarla a la Oficina Municipal de Información al Consumidor.

Si usted ha tenido algún problema con la compra realizada, puede presentar su reclamación en su Ayuntamiento en la OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIONAL CONSUMIDOR (O.M.I.C.) a través del teléfono: 91 8587800 ext. 118-134 o del correo electrónico: www.consumo@galapagar.es





Arbitraje de consumo

Si la empresa a la que va a reclamar está adherida al **Sistema Arbitral de Consumo** o aceptan el arbitraje para ese caso en concreto, puede usar este sistema, que es voluntario para ambas partes y gratuito.

El colegio arbitral escuchará a las partes, llevará a cabo la práctica de pruebas (si lo considera oportuno) y emitirá un laudo por escrito que obliga a las dos partes a su cumplimiento y es ejecutivo desde su notificación. Una vez emitido el laudo arbitral no se podría acudir posteriormente a la vía judicial.

Sistema de resolución de litigios en línea de la Unión Europea (ODR Platform) y Centro Europeo del Consumidor

Se trata de una plataforma que permite a los consumidores presentar reclamaciones rellenando un formulario electrónico disponible en todas las lenguas oficiales de la Unión Europea, noruego e islandés.

Los empresarios, comerciantes y plataformas o mercados que ofrezcan sus productos o servicios online **tienen la obligación** de incluir en su página web un **enlace** claramente visible y de fácil acceso a la plataforma.

El Centro Europeo del Consumidor puede ayudarle a tramitar reclamaciones con empresas pertenecientes a la Unión Europea y a presentar reclamaciones a través de la Plataforma ODR.

Intermediación a través de entidades privadas

Hay entidades privadas sin ánimo de lucro, que establecen códigos de conducta a las que las empresas se adhieren, de manera voluntaria, y en ellos se establecen unos compromisos que se comprometen a cumplir. Una de estas entidades es **Confianza online**.

Si la empresa está adherida a alguna de estas entidades, suele informarlo en el pie de la página web.

Tribunales de justicia ordinaria

Si prefiere acudir a los tribunales de justicia ordinaria, lo puede hacer de manera **individual**, o bien, si existe una causa común con otros consumidores, a través de una **demandas colectiva**. Si la cantidad que reclama es igual o inferior a 2.000 € no necesitará abogado ni procurador. En cualquier caso, puede acudir a solicitar información a los **Servicios de Orientación Jurídica de la Comunidad de Madrid**.

