

# Devolver un producto comprado por Internet ¿Quién paga los gastos de envío?

En época de rebajas el consumo sube y hoy en día la facturación de las principales marcas se concentra en Internet. Recuerde que en las compras realizadas a distancia (por internet, teléfono, catálogo, etc.) el consumidor tiene 14 días naturales para devolver el producto sin coste. Los gastos de envío van a cargo del comprador en caso de desistimiento, y a cargo de su empresa en caso de falta de conformidad...

En la contratación a distancia, como es el caso de la contratación electrónica, nos encontramos con una situación en la que el vendedor y el consumidor se localizan, generalmente, en ubicaciones físicas diferentes. Esto da lugar a que la legislación deba prever una serie de medidas de cara evitar y, en su caso, solucionar, posibles controversias que surjan en el proceso de compraventa.

Pues bien, debemos recordar que si el cliente ha adquirido un producto o un servicio por internet o fuera de un establecimiento comercial (por teléfono, por correo o a un vendedor a domicilio), tiene el derecho de desistimiento del contrato, que es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así al comerciante en el plazo de 14 días (o 12 meses si no ha habido comunicación del comerciante de nuestro derecho de desistimiento), sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

Recuerde por tanto que en las ventas por Internet, los consumidores tienen derecho a desistir de la compra sin tener que justificar su decisión (salvo en algunos casos, como por ejemplo en productos que pueden caducar con rapidez). Así pues:

- El plazo de devolución es de 14 días naturales, y cuentan desde la fecha de entrega.
- Si usted no ha informado al comprador de este derecho de devolución y de cómo puede ejercerlo (por ejemplo, indicándolo en las condiciones generales de venta de su página web), el plazo de desistimiento finalizará a los 12 meses de haber expirado el plazo de 14 días.

Según la normativa de la UE, si un cliente ha comprado un producto que está defectuoso, no funciona o no corresponde a lo anunciado, el vendedor debe repararlo, cambiarlo, hacerle un descuento o reembolsarle el importe abonado.

Hay que resaltar que, como sucede con frecuencia en Derecho, **el desistimiento está sometido a una serie de excepciones**, contempladas en la Ley, siendo estos supuestos:

a) La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el

reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.

- b) El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.
- c) El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.
- d) El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- e) El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- f) El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.
- g) El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.
- h) Los contratos en los que el consumidor y usuario haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si en esa visita, el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.
- i) El suministro de grabaciones sonoras o de vídeos precintados o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.
- j) El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.
- k) Los contratos celebrados mediante subastas públicas.
- l) El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.
- m) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.

### ¿Y qué ocurre con los gastos de envío?

En el caso que el cliente ejerza su derecho de desistimiento dentro de estos plazos que hemos comentado (alega simplemente que el producto no le gusta), su empresa deberá aceptar la devolución y reembolsarle el pago recibido. Pero será él quien deberá hacerse cargo de los costes de devolución. Sólo deberá asumírselos su empresa si así lo acepta voluntariamente, o si no ha informado al consumidor de que debe asumírselos él (compruebe que las condiciones de venta incorporadas en su web incluyen el derecho de desistimiento de 14 días, para evitar que ese plazo se prolongue 12 meses más, y que indican también que, en caso de desistimiento, el comprador debe asumir los gastos de envío).

**Atención:** Salvo que el propio comerciante se ofrezca a recogerlo, el consumidor devolverá el producto en perfectas condiciones al comerciante o a una persona autorizada por él, a más tardar en el plazo de 14 días

a partir de la fecha en que comunique su decisión de desistimiento del contrato al comerciante. Será entonces cuando el empresario deberá devolver el dinero sin demora, incluidos los gastos de transporte, salvo si el consumidor ha optado por un tipo de entrega especial, por ejemplo, urgente en 24 horas, en cuyo caso el consumidor deberá abonar la diferencia de costes entre los dos tipos de entrega.

El comerciante deberá proceder al reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor para la transacción inicial, a no ser que el consumidor haya dispuesto expresamente lo contrario y siempre y cuando el consumidor no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso. Si transcurren más de 14 días y el comerciante no devuelve las cantidades abonadas, tendrá el consumidor derecho al doble de la cantidad.

Establece la normativa que, salvo el caso de que el comerciante se haya ofrecido a recoger él mismo los bienes, en los contratos de venta, el comerciante podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que el consumidor haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

### **Garantías en caso de productos defectuosos**

Puede suceder que el comprador devuelva el producto porque no es conforme con el contrato (es defectuoso, no reúne las cualidades o características que se indicaban en su web...). En estos casos, como vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega. En productos de segunda mano se puede pactar un plazo menor, aunque no inferior a un año.

Si el producto es defectuoso, el consumidor puede optar entre exigir su reparación o la entrega de uno nuevo, excepto si una de estas opciones es imposible o desproporcionada.

En estos supuestos la ley establece que la reparación y la sustitución deben ser gratuitas para el consumidor. Por tanto, los gastos necesarios para subsanar el defecto (mano de obra y materiales) y los gastos de envío van a cargo de la empresa.

### **Información precontractual respecto a los envíos**

Debemos recordar que la ley establece que antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia (así es como denomina la normativa a las compras online), el empresario debe facilitar de forma clara y comprensible información sobre el precio total de los bienes o servicios, incluidos impuestos y los gastos de transporte o entrega.

Por tanto se debe comprobar detenidamente los términos y condiciones incluidos en las webs de venta online, ya que ahí es donde se especifica toda la información respecto al proceso de compra. Esto es esencial, ya que nos tiene que decir de forma clara si existen gastos de envío y cuáles son estos gastos, además de qué ocurre si seleccionamos una tarifa u otra (por ejemplo, normal o exprés). Además los sitios web de comercio deberán indicar de modo claro y legible, a más tardar al inicio del procedimiento de compra, si se aplica alguna restricción de entrega.

Pueden ponerse en contacto con este despacho profesional para cualquier duda o aclaración que puedan tener al respecto.

Un cordial saludo,