



CONSELLS DE LA OFICINA D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR DAVANT LES COMPRES ONLINE QUE REALITZA LA CIUTADANIA DE CASTELLDEFELS.

El confinament per la crisi sanitària ha disparat les compres en línia. D'acord amb els darrers estudis, la pandèmia ha fet que aquesta manera de comprar i vendre creixi.

Tot i que les mesures de confinament han propiciat de manera evident el repunt de el comerç electrònic a Espanya, val la pena destacar que el sector ja estava experimentant un creixement considerable al llarg dels últims dotze mesos.

Segons la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència (CNMC), els últims sis mesos de 2019 van generar una facturació en línia de 22.968.000 d'euros, el que representa un creixement del voltant de l'30% respecte a l'exercici anterior.

Des de l'OMIC de Castelldefels, oferim alguns consells per a les persones consumidores en les seves compres de productes per internet:

- Compreu preferiblement en llocs web que ja conegueu o dels quals en tingueu bones referències. Verifiqueu que la pàgina contingui la identitat de l'empresa venedora i dades de contacte.
- Identifiqueu les característiques del producte o servei, el preu i el cost del transport, la forma de pagament i la modalitat de lliurament.
- Abans de confirmar la compra, vigileu que no hi hagi opcions premarcades que puguin implicar despeses addicionals.
- Comproveu que el venedor us envia la confirmació de la compra amb la referència de la transacció i conserveu el missatge.
- En cas d'incidències, guardeu sempre constància de l'error per si heu de reclamar posteriorment càrrecs indeguts.
- Sempre que no s'indiqui un altre termini, el lliurament del producte o el servei s'ha de fer dins dels 30 dies següents a la realització de la compra.
- Disposeu d'un període mínim de 14 dies per retornar la vostra compra (amb algunes excepcions, com és el cas dels productes personalitzats o fets a mida, els productes peribles com ara aliments o aquells que no es poden reutilitzar per raons d'higiene, etc.). Llegiu la informació sobre la política de canvis i, davant del dubte, pregunteu.
- Només us poden cobrar despeses de devolució si us ho van informar en el moment de la compra o si va triar un sistema de lliurament més costós que l'ordinari.



- Si us han concedit un crèdit per finançar el preu del contracte, l'exercici del dret de desistiment implica la resolució del crèdit sense cap mena de penalització.
- L'enviament del producte ha de contenir l'adreça de contacte de l'establiment, la factura corresponent, la garantia i el formulari de desistiment.
- El fet que s'elevin les compres per Internet, amb el consegüent augment en l'ús de targetes de crèdit, implica també que augmenti la ciberdelinqüència i és fonamental estar molt atents i minimitzar els riscos extremant les precaucions.

Per acabar, en cas de disconformitat, reclameu a l'empresa per un mitjà que en deixi constància (formulari web, telèfon amb número d'incidència, etc.).

Si en el termini de 30 dies no heu obtingut resposta, o bé la resposta no és satisfactòria, contacteu amb l'OMIC (telèfon 936651150 i omic@castelldefels.org)