

COMPRAS ONLINE

¿CUÁNDO PUEDO DESISTIR DEL CONTRATO?

En los últimos años se ha producido un incremento significativo en las compras realizadas a través de internet, ya que, debido a la pandemia provocada por el COVID-19, estas compras se dispararon ante el cierre de los comercios.

Por ello, es importante que conozcamos nuestros derechos, ya que la ley establece unas condiciones diferentes a las que se dan cuando realizamos una compra en un establecimiento mercantil.

- **Plazo para desistir del contrato.**

Lo primero que debemos saber es que, cuando realizamos una compra online, tenemos un plazo de 14 días para desistir del contrato, es decir, que dentro de este plazo, podemos cancelar la compra sin que para ello sea necesario alegar causa alguna. Esto implicaría que devolvemos el producto y el empresario nos devuelve las sumas abonadas.

En estos casos, el empresario está obligado a informarnos por escrito de que disponemos de este derecho y, además, se encuentra en la obligación de entregarnos un documento de desistimiento. Si no cumplierse con este deber, contaríamos con un plazo de 12 meses para desistir.

- **Cuándo empieza a contar el plazo para desistir del contrato.**

Otro punto importante a tener en cuenta que genera muchas dudas entre los consumidores, es el momento desde el cual comienza a contarse este plazo. Pues bien, se inicia desde la recepción del bien que hayamos comprado online.

- **Cómo ejerzo mi derecho de desistimiento.**

No debemos olvidar que, ante cualquier problema, somos nosotros los que tenemos que probar que hemos solicitado nuestro derecho de desistimiento en plazo, por lo que debe hacerse de cualquier manera que nos permita probarlo como, por ejemplo, enviando un escrito por correo certificado con acuse de recibo. Se puede realizar de cualquier forma que permita probar que lo hemos solicitado. Bastaría con enviar el documento de desistimiento o devolviendo los productos comprados, pero siempre quedándonos con prueba de ello.

- **¿Existe alguna excepción a este derecho?**

La respuesta es sí. Hay determinadas situaciones en las cuales no podemos ejercer este derecho, por ejemplo:

- Cuando el precio del producto adquirido dependa de fluctuaciones del mercado financiero.
- Cuando los bienes hayan sido personalizados.
- Cuando se trate de bienes que puedan caducar con rapidez.
- Cuando los bienes vengan precintados y los hayamos desprecintado, si no se pueden devolver por razones de higiene.
- Aquellos bienes que se hayan mezclado con otros bienes.

- Si se trata de bebidas alcohólicas, si el precio se acordó al celebrar el contrato, no se puedan entregar antes de 30 días y su valor dependa de fluctuaciones del mercado.
- Cuando se trate de grabaciones o programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados.
- También el suministro de prensa diaria, salvo en los supuestos de contratos de suscripción.
- Contratos celebrados mediante subastas públicas.
- Si se trata de contenido digital que no se preste en soporte material, cuando la ejecución comience con nuestro consentimiento sabiendo que perdemos nuestro derecho a desistir.

Cuando contratamos servicios, también tenemos excepciones al derecho de desistimiento, y son las siguientes:

- Cuando el servicio haya sido completamente ejecutado, pero siendo conscientes que perderíamos nuestro derecho y hayamos dado nuestro consentimiento.
- Cuando solicitemos al empresario que nos visite para hacer reparaciones urgentes y en esa visita el empresario nos preste servicios adicionales a los solicitados o nos entregue bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas para la reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.
- Y, por último, en los 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.

Por ello, debemos saber que cuando realizamos una compra online, disponemos de 14 días para cancelarla, pero siempre teniendo en cuenta las excepciones indicadas, para no encontrarnos con posibles inconvenientes posteriores.