



# Consells per la compra electrònica

La compra de productes o serveis per Internet està creixent però, hauríem de prendre precaucions (en contractar, comprar...) i saber quins són els nostres drets.

En primer lloc, cal comprovar les mesures de seguretat. Els indicadors de seguretat a la web són:

- La direcció del web (URL) comença amb les lletres https://. La s final vol dir que el servidor és segur, encara que, moltes vegades, només trobarem aquesta "s" quan estem a la pàgina de pagament.
- Un cadenat tancat a l'angle inferior dret de la pantalla. Si el cadenat és obert, el més probable és que el lloc no sigui segur.
- Una clau sencera a l'angle inferior dret de la pantalla significa també que el lloc web és segur.

Al web s'ha de poder trobar la següent informació, en cas de no trobar-la, cal ser prudent:

- Dades de l'empresa: denominació social, NIF, domicili, adreça de correu electrònic i qualsevol altra dada de contacte.
- Codis de conducta i els procediments de solució extrajudicial de conflictes als quals, si escau, estigui adherida.
- Fitxa tècnica o característiques del producte o servei.
- Preu (indicant si inclou o no els impostos aplicables) i despeses d'enviament del producte, o altres despeses vinculades a la compra.
- Formes de pagament.
- Termini i modalitat de lliurament.
- Existència del dret de desistiment, o absència de l'esmentat dret, si pel tipus de producte o servei, no correspon.

## Recomanacions

- Comprova si la botiga té el segell de Confiança en línia o d'un altre codi de conducta similar, i si està adherida al sistema arbitral de consum.
- Identifica el grau de seguretat de la web de la botiga en línia, per mitjà de l'indicatiu de servidor segur (https://), el cadenat o la clau.
- Verifica que el preu ofert és el preu total, inclosos impostos i despeses de transport o d'un altre tipus.
- Anota i guarda les dades de contacte de la botiga (domicili, telèfon, adreça electrònica...) i les característiques tècniques del producte o servei.
- Arxiva a l'ordinador i/o imprimeix els justificants o les proves de la informació de l'oferta i les operacions realitzades:
  - La publicitat.
  - L'ordre de comanda o acceptació de les condicions de compra. Fes-ho també si, per algun error informàtic, no aconsegueixes completar totalment la compra.
  - El justificant de recepció de la comanda.
  - La factura electrònica.
  - Tots els missatges que intercanvis amb la botiga en línia.
- Quan rebis el producte, comprova que arriba en perfectes condicions, i amb la informació i documentació reglamentària.
- Si arriba amb defectes, indica-ho a l'albarà de lliurament, i comunica-ho com més aviat millor a l'empresa. Fes fotografies del producte defectuós.
- Si vols desistir de la compra, has de fer-ho abans de 14 dies.



# El Dret de desistiment legal

Quan es tracta d'una compra a distància o fora d'establiment comercial, tens dret a deixar sense efecte el contracte i retornar el bé o el servei adquirit, sense indicar el motiu ni incórrer en cap penalització, en un termini de 14 dies naturals des de la recepció del producte o des de la formalització del contracte si es tracta de la prestació d'un servei. La botiga en línia pot establir un termini més gran.

Si decideixes fer-ho, has de comunicar a l'entitat venedora, en el termini establert, que vols desistir del contracte, i tornar-li el producte segons les instruccions indicades en el full de desistiment que l'empresa ha d'haver-te lliurat, obligatòriament, juntament amb el producte. Has d'enviar la comunicació per un mitjà que et permeti acreditar el teu enviament i la recepció per l'entitat.

Un cop exèrcit, amb caràcter general, s'extingeixen les obligacions de les parts. L'empresa haurà d'abonar-te els pagaments realitzats (inclosos, si s'escau, els costos de lliurament) sense demores indegudes i, en qualsevol cas, abans de 14 dies des de la data en què vas comunicar la teva decisió.

Recorda que hi ha excepcions a la compra de determinats productes i la contractació d'alguns serveis que no permeten desistir.