

iProUP | Economía Digital | Demoras y algo más

## Posiblemente ni te lo imaginás: estos son todos los derechos que te asisten cuando hacés una compra online



**Los derechos de los consumidores giran en torno a la información verídica, el resguardo de los datos personales y la correcta entrega de los productos**

...

Por **Dolores Oliveira \***

10.07.2020 • 06.15hs • **ECONOMÍA DIGITAL**

La crisis del **coronavirus** y el aislamiento **incrementaron exponencialmente las compras de bienes y servicios por Internet**, y esto traerá aparejado un **aumento de los reclamos por derechos del consumidor** vulnerados muchas veces en esas transacciones.

"Con la **cuarentena**, las transacciones online aumentaron considerablemente. Cada vez **más personas prueban supermercados virtuales, plataformas de marketplaces o farmacias online** y, con ese fuerte repunte en el volumen de operaciones, **habrá más reclamos en Defensa del Consumidor**", asegura a **iProUP** Matías Ferrari, del estudio Cerolini & Ferrari.

Según Ferrari, "**pocos saben que una de las normas más importantes** en materia de ecommerce es el **derecho de quienes compran de revocar la operación dentro de los 10 días** sin necesidad de expresión de causa o motivo", una cuestión prevista en el Código Civil y Comercial y en la Ley de Defensa del Consumidor.

"Es **importante que las empresas informen** sobre este punto, ya que **el no hacerlo puede derivar en sanciones**", enfatiza Ferrari, apuntando contra una práctica poco frecuente en el comercio online.

Además, el letrado advierte que "las **demoras en las entregas**, la **falta de información** adecuada y los **problemas con los pagos electrónicos** son algunos de las quejas más comunes por parte de los consumidores hacia las empresas".

En efecto, algunos **supermercados experimentan importantes retrasos en los envíos de mercadería**, de hasta dos semanas, mientras que algunas **cadenas de electrodomésticos ese lapso se extiende a un mes**.

"Es clave que las **empresas mantengan informado a quienes compran online**, tanto en la **etapa previa**, como **durante y luego** de realizada la **adquisición**. Muchos problemas con clientes pueden solucionarse con una comunicación fluida y adecuada. De ese modo, ambas partes salen ganando: el cliente no necesita elevar una queja y la empresa lo previene", enfatiza Ferrari.

En caso de que **persistan las diferencias** de criterio entre el **comprador y el vendedor**, el experto remarca que "**los sistemas de tutela de los derechos**

**de los consumidores** a nivel mundial están yendo a lo que se conoce como **ODR**", por las siglas en inglés de **Resolución de Disputa Online**.

## Derecho de información

Agustín Waisman, del estudio Beccar Varela, advierte a **iProUP** que en materia de transacciones online, una de las **principales obligaciones de las empresas es incluir información específica en las ofertas**, para que las personas sepan exactamente qué compran.

"La Ley de Defensa del Consumidor tiene un deber amplio de información acerca de las **características de los productos** que se venden, que también aplica a las **condiciones de venta**", puntualiza.



Los consumidores tienen derecho a devolver sin causa los productos en 10 días y rescindir servicios online en la misma forma en que los contrataron

### Te puede interesar

[Más barato que en el super o Mercado Libre: mayoristas online te dan 50% de rebaja y envío gratis](#)

Waisman recuerda que está **prohibida la publicidad engañosa**. En caso que una **plataforma** o comercio incurra en ello, estará obligado a cumplir su promesa. También están **vedados los términos y cláusulas abusivas**.

Además, insiste en **dos aspectos fundamentales**:

**1. - "El consumidor tiene derecho a devolver sin causa los artículos que compró online (los consumibles no) en el plazo de 10 días. Incluso, las leyes locales pueden fijar lapsos mayores",**

**2.- "Quienes contrataron algún servicio en forma electrónica tienen derecho a rescindirlo por el mismo medio"**

"Al igual que en otras compras, **el consumidor tiene la opción** ante un incumplimiento de exigir la entrega, **aceptar productos equivalentes o rescindir el contrato**, además de **reclamar daños**", se explaya Waisman. Por último, el usuario también posee **derecho a una garantía** y a tener disponible **un servicio técnico** en los casos en que resulte aplicable.

## Protección de datos personales

Flavio Lowenrosen, abogado especializado en derecho del consumidor, asegura a iProUP que los **derechos de los usuarios online** deben ser **resguardados en las dos grandes etapas** del proceso de una transacción:

- **La operación de compra**, es decir cuando adquiere y paga el producto mediante su tarjeta de crédito o de débito o transferencia bancaria
- **El transporte y la entrega del producto a domicilio**

"Además del derecho a la información, **al consumidor** se le debe **garantizar la integridad y privacidad** de sus **datos e imagen** recolectada en la

transacción, y no podrá ser divulgada su información personal ni ser cedida a terceros", destaca Lowenrosen. Añade que el vendedor debe implementar medidas de seguridad que impidan el hackeo de datos del pago digital o electrónico.

Pero esto no es todo. el comprador tiene **derecho a obtener un documento digital** (que pueda ser impreso) de la operación, con el **detalle del precio pagado** y debe ser **informado sobre el nombre del repartidor**.

## Derechos en la entrega

### Te puede interesar

[A falta de dólares, los argentinos van al Bitcoin: el fenómeno detrás del récord histórico de junio](#)

En lo concerniente al **transporte y entrega** del producto a domicilio, el usuario tiene derecho a los siguientes puntos:

- 1. - Que el proveedor respete la fecha y también la hora** programada de entrega
- 2. - Que el repartidor esté debidamente identificado**, tarea que corre por cuenta y orden de la empresa de logística o el proveedor
- 3. - Que su vestimenta no se preste a confusión:** si pertenece a una **app**, no debe tener indumentaria ni mochila de otra **app**. Caso contrario, el usuario puede considerarlo "proveedor aparente"
- 4. - Que el responsable de la entrega cumpla con la normativa:** que posea las certificaciones y autorizaciones estatales que correspondan (como la libreta sanitaria) y los documentos que lo autorizan a desarrollar su actividad en el territorio nacional y la jurisdicción local que corresponda

**5. - Que el producto sea transportado en vehículos debidamente autorizados** y acordes con las condiciones y normas básicas de higiene, y los protocolos debidamente establecidos

**6. - Que los cubículos en los que se trasladan los alimentos se mantengan en condiciones de higiene y sanidad,** por lo que no pueden transportarse otros artículos que no sean alimentos, respetando la temperatura (frío/calor) que requieran y sin mezclar aromas

**7. - Que el producto sea entregado en condiciones de funcionamiento y completo,** con toda la documentación correspondiente

**8. - Que no sea obligado a entregar propinas al repartidor**

**9. - Que el producto pueda ser verificado** antes que quien lo entrega se retire

En síntesis, indicó Lowenrosen, "el **reparto debe garantizar la seguridad**, el patrimonio y la **integridad física y psíquica del usuario**, además de su trato digno".

Por otra parte, los **vendedores asumen** frente al consumidor o usuario una **responsabilidad solidaria con las aplicaciones o empresas de delivery** por las siguientes infracciones:

### Te puede interesar

[Subite al éxito de Apple, Amazon y Mercado Libre: así podés invertir en CEDEARS con esta fintech](#)

- Entregar los **productos con defectos**

- Proveer los alimentos en **condiciones antihigiénicas**, causen o no daño al consumidor

- **Incumplir con normas y protocolos** que deriven en perjuicios producto de una incorrecta manipulación

## Falta de regulación

Ante el actual contexto, en el que las **autoridades obligan a las empresas** de los rubros **indumentaria y gastronomía a entregar** a domicilio y aprovechar las **app de delivery**, Lowenrosen afirma que deberían **regularse varias cuestiones**.

Una de ellas es el **porcentaje sobre el valor del producto que le cobran las plataformas a los proveedores** (pizzerías, restaurantes, bares, heladerías, etc.), ya que podrían **abusar de su posición dominante** frente al mercado cautivo (los proveedores) y establecer consecuentemente valores excesivos, que podrían considerarse confiscatorios.

En efecto, varios **locales gastronómicos** hicieron un "**apagón**" de **aplicaciones** quejándose de que **las obligan a abonar un 30% de comisión** sobre el total del pedido.

"Esta regulación protegería al proveedor, pero también al consumidor, ya que **los locales trasladan al importe del producto** (considerándolo un costo) **lo que le pagan a las apps o empresas de reparto**", enfatiza el letrado.



Los comercios realizaron un apagón de las aplicaciones por las altas comisiones que cobran

Lowenrosen subraya que también debe **contemplarse el precio que abona el consumidor a la empresa o aplicación** de reparto el consumidor, **para evitar abusos.**

En tercer término, advierte que otro punto a verificar son las **habilitaciones y condiciones de sanidad e higiene**, según cada rubro, que deberán cumplir los **repartidores, sus vehículos y los cubículos** en los que transportan mercadería.

La Constitución consagra entre las garantías fundamentales los derechos de los consumidores. Y hoy, que buena parte de las compras se trasladaron al mundo digital, este aspecto adquiere particular relevancia para protegerlos frente a la fortaleza y posición competitiva de muchas empresas.