

## 20 cosas que debe saber antes de comprar moda o calzado a través de internet



Cada vez compramos más productos a través de internet ante las comodidades que este tipo de comercio nos ofrece. En el caso de España, los consumidores comienzan a decantarse por el **comercio electrónico** aunque una de las grandes barreras a las que aún tiene que hacer frente este es la **confianza de los usuarios**.

Son muchos los que no terminan de ver el **e-commerce** como una forma segura para adquirir sus productos. Un bache en el auge de las **compras a través de internet** que paulatinamente se va solventando. Y esto es posible gracias a iniciativas como la realizada por **Confianza Online**.

Esta asociación, creada en 2003, tiene el objetivo de aumentar la confianza de los usuarios mediante el análisis de las empresas. Asegura aquellas que pueden atender satisfactoriamente las reclamaciones de los usuarios y las identifica mediante su sello.

Bajo esta filosofía, [Confianza Online](#) ha lanzado su primera **guía de compra segura de moda online**, a través de la que ofrece a los consumidores los derechos con los que cuentan a la hora de comprar en internet cualquier producto de esta categoría. Una guía que tiene por objetivo no sólo dar a conocer los **derechos de los consumidores** sino que además quiere resolver sus dudas abordando distintos problemas que pueden surgir a la hora de comprar ropa o calzado de forma online.

La guía se centra en el sector de la moda ya que es uno de los que está experimentando un mayor auge dentro del e-commerce. Hay que recalcar que, como ya hemos dicho, se trata

de un primer manual ya que la intención es realizar nuevas ediciones atendiendo a diferentes sectores.

A continuación le ofrecemos algunos de los puntos clave de las 20 pautas que componen esta guía y que puede leer de forma completa [aquí](#):

1. Antes de comprar en cualquier tienda online, **debe asegurarse de que aparecen todos los datos de la empresa.**
2. No compre ningún producto sin antes conocer todas las características del mismo así como las **formas de pago disponibles y los métodos de devolución.**
3. No finalice un pedido sin conocer el **precio completo incluyendo el IVA** así como costes adicionales.
4. La tienda **debe avisarle en caso de que no vaya a cumplir con el plazo de entrega** y ofrecerle uno nuevo.
5. Sí el plazo de entrega juega un papel fundamental (San Valentín, por ejemplo) y no ha sido cumplido, la empresa tiene que devolver el dinero.
6. Sí usted ha comprado una prenda a través de internet y lo recoge en una tienda física, una vez allí puede probárselo y decidir sí se lo lleva, lo devuelve o lo cambia.
7. Puede devolver una prenda o calzado siempre que no sean personalizados o hechos a medida. Por supuesto, ropa interior o complementos para el pelo no se cambian por motivos de higiene.
8. La tienda online **debe informarle cuanto antes de la falta de existencias** y permitirle cambiar el pedido así como la devolución del dinero.
9. En caso de una devolución, usted cuenta con 14 días naturales para comunicarle a la empresa que quiere devolverlo y otros 14 para enviarlo.
10. Para hacer llegar esta información a la tienda puede hacerlo a través de un formulario o cualquier otro medio que se haya facilitado.
11. En caso de devolución, no tiene por qué alegar motivos y el periodo comienza desde el día que recibió el producto.
12. A la hora de devolver un producto, **sólo deberá pagar los gastos de envío sí la empresa así se lo ha indicado** antes de hacer la compra.
13. La compañía debe devolverle el importe íntegro de la compra así como los gastos de envío si los pagó.
14. En caso de devolución, sí la tienda recoge su prenda, deberá recibir el importe total que pagó en 14 días naturales desde que la tienda online haya recibido el acusado de recibo.
15. No olvide que aunque esté comprando online, **puede probarse las prendas o el calzado.**

16. Sí no es su talla, está en su derecho de cambiar la prenda o calzado.
17. Sí al recibir un paquete la ropa o calzado está manchado o defectuoso, la empresa tiene que pasar a recogerlo o deberá enviarlo para comprobar el problema.
18. En caso de sufrir el punto anterior, será la empresa la que corra con los gastos de envío.
19. Todas las prendas de moda y calzado cuentan con una garantía de dos años desde la entrega pero este plazo se ajustará a la naturaleza y calidad del producto.
20. En caso de prendas de segunda mano, la garantía es de un año.

Fuente: [Marketing Directo](#) 21.05.2015