

# DERECHO A REEMBOLSO EN COMPRAS ONLINE



Irene Zamacola Salva

## ¿Qué es el derecho de reembolso en compras online?

Es el derecho que tienen los consumidores en la Unión Europea a devolver un producto comprado en línea dentro de un período de 14 días sin necesidad de justificar el motivo, obteniendo un reembolso completo del importe pagado.

## ¿En qué consiste?

Este derecho está recogido dentro del derecho de desistimiento, lo que permite al comprador:

- Devolver el producto dentro de los 14 días naturales tras recibirlo.
- Notificar al vendedor mediante un formulario, email u otro medio.
- Recibir el reembolso completo, incluyendo el coste del envío estándar (si se pagó en la compra).
- No pagar penalizaciones (aunque el comprador puede tener que asumir el coste de la devolución, salvo que el vendedor lo cubra).
- Si el producto está defectuoso o no corresponde a lo pedido, el consumidor tiene derecho a reparación, sustitución o reembolso sin coste.

## Ventajas del derecho de reembolso

**Protección al consumidor:** Permite probar o revisar el producto y decidir si cumple sus expectativas.

**Mayor confianza en las compras online:** Reduce el riesgo de comprar sin ver el producto físicamente.

**Evita fraudes o malas prácticas:** Garantiza que los vendedores cumplan con la legislación.

**Proceso estandarizado en toda la UE:** Se aplica en todos los países miembros.

## ¿Dónde está regulado?

El derecho de desistimiento y reembolso en compras online en la UE está regulado por:

- 1) Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores
- 2) Reglamento (UE) 2018/302 sobre geobloqueo y no discriminación
- 3) Legislaciones nacionales de cada Estado miembro, que pueden establecer mejoras sobre la normativa base.

## ¿Quién se beneficia de esta medida?

- Consumidores: Protege sus derechos en compras online dentro de la UE.
- Comerciantes de confianza: Fomenta la confianza y mejora la experiencia de compra.
- Mercado Digital Europeo: Unifica reglas y promueve el comercio transfronterizo seguro.

## ¿A qué productos se aplica?

✓ Todos los productos comprados online, salvo excepciones específicas, como:

- ✗ Productos personalizados o hechos a medida.
- ✗ Bienes perecederos (comida, flores, etc.).
- ✗ Software o contenido digital descargado.
- ✗ Productos de higiene o salud (como auriculares)
- ✗ Prensa, revistas o suscripciones digitales.

Más información en <https://portal-cec.consumo.gob.es/es/informacion-general/compras-online/devoluciones#:~:text=El%20consumidor%20dispondr%C3%A1%20de%20un,conoce%20como%20derecho%20de%20desistimiento.>