

Consultas

En colaboración con la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)



Si compro por internet y no me llega en el plazo acordado, ¿puedo reclamar?

He adquirido unas zapatillas deportivas en una página de rebajas, pero ha pasado más de un mes y aún no me ha llegado nada. ¿Qué hago?



Las condiciones de entrega deben especificarse claramente durante el proceso de compra. Salvo que las partes acuerden otra cosa, el empresario deberá facilitar el pedido sin ninguna demora indebida y, a más tardar, **en un plazo de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato**. Si el empresario no lo ejecuta debido a que el bien no estuviera disponible, este deberá informar al consumidor de esa falta de disponibilidad, para que el comprador pueda decidir si sigue adelante con la operación o si desiste, sin coste adicional. En este caso, debe recuperar sin ninguna demora el dinero que ya hubiese pagado.

La ley que regula la protección de los derechos de los consumidores y usuarios establece que, en caso de retraso injustificado en la devolu-

ción de lo pagado, el usuario podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada, sin perjuicio de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos que excedan de dicha cantidad. Cuando se pacten plazos tan extensos, si el empresario no cumple en el momento del vencimiento y, además, no se pone en contacto para informar de los motivos y ofrecer las anteriores opciones, hay que reaccionar inmediatamente. El primer paso es **solicitar la devolución del importe abonado a la mayor brevedad posible**. En caso de incumplimiento, el siguiente paso es presentar una denuncia ante los organismos de consumo. Dependiendo del importe que se reclame, hay que considerar la posibilidad de solicitar el arbitraje de consumo o plantear la correspondiente demanda judicial.

¿Estaré más protegido con la nueva normativa de pagos?

Tengo entendido que van a efectuarse cambios para mejorar la seguridad de mis transacciones, pero no sé de qué manera me afecta.

La nueva normativa sobre servicios de pago, obligatoria desde este año, pretende reforzar la seguridad, mejorar las garantías de los consumidores y abrir el mercado a nuevos competidores. Algunas medidas entraron en vigor en marzo, y otras, lo harán en septiembre, aunque muchas entidades ya las han ido incorporando.

Para realizar operaciones de pago electrónico, salvo en algunas excepciones, las entidades deberán establecer mecanismos de autenticación reforzada, es decir, basados en el **uso combinado de dos o más elementos para autorizar una operación**. Estos deben ser independientes, de manera que, aunque un ciberdelincuente pudiera robar una contraseña, no tendría acceso a los otros elementos. Además, al menos uno de ellos no debe ser susceptible de robo a través de Internet y no podrá reutilizarse. Aunque esta obligación no entra en vigor hasta el 14 de septiembre de 2019, la mayoría de compañías ya recurre a sistemas de autorización reforzada en sus pagos.

Con estas medidas se busca proteger a los usuarios frente a usos indebidos:

- **Pagos no autorizados con tarjeta.** Se incorpora definitivamente a la normativa española el nuevo límite de responsabilidad

del usuario por uso fraudulento de la tarjeta (por pérdida, robo...), que es de 50 euros en lugar de los 150 de antes.

- **Devolución rápida de operaciones no autorizadas,** como un cargo en la tarjeta de crédito o una transferencia que no se ha ordenado. Tras notificarlo a la entidad, esta deberá devolver el importe como muy tarde al final del día hábil siguiente a la notificación. Solo podrá negarse si sospecha de fraude, debiendo comunicar los motivos de dicha sospecha por escrito al Banco de España.

