

LA LEY DE TU LADO



Con la colaboración del
Colegio de Abogados de Mendoza.

E-commerce. Compré por internet, pero me arrepentí ... ¿qué hago?

Resulta indispensable que quienes contraten en estas plataformas conozcan sus derechos y los hagan valer para evitar abusos.

Mariano Jaramillo
Matrícula 10026

En tiempos donde se prometen increíbles 'ofertas' y existen enormes facilidades para acceder a la modalidad de compra on line el consumidor cuenta con una poderosa herramienta que le permite retractarse y 'volver' el tiempo atrás. Conocé tu "derecho a la revocación".

Imágenes de productos (electrodomésticos, entradas para cines o espectáculos, entre otros), junto a cuentas regresivas de relojes que se aproximan a la hora "0.00.00", frases como "última habitación disponible" o los clásicos "aprovechá

ya que se agota" y "no lo pienses tanto", son postales comunes en cualquier sitio a los que podemos acceder desde nuestros celulares o notebooks.

Estas efectivas -pero no ingenuas- estrategias de marketing buscan inducir al potencial cliente a la compra inmediata y casi como una "pulsión al shopping", la persona se ve expuesta a decidirse "en milésimas de segundos" ya que de lo contrario "la oferta

caducará" y en consecuencia resultará "privada" del bien objeto de deseo.

Con perversa lógica de mercado, la acción que nos proponen, a tan solo un click de distancia, sintetiza que a mayor intermediación y celeridad en la transacción, menor es la capacidad de pensamiento y deliberación del comprador.

La puesta en escena de esta operación no es casual ya que es el proveedor quien decide qué, cómo, cuándo y dónde mostrar los productos que se nos ofrecen en la pantalla así como también, diagrama su disposición en la página web (menú, diseño, etcétera); es por ello que el consumidor

merece ser objeto de tutela y protección legal para evitar "caer en la trampa" de la desinformación.

A los detractores de la compra-venta virtual lamentamos decirles que internet llegó para quedarse ya que el auge del comercio electrónico es una realidad y, como tal, los beneficios que ofrecen estas transacciones son múltiples (menores costos, mayor oferta y seguridad, etcétera). Por ello resulta indispensable que quienes contraten en estas plataformas



CLARÍN

conozcan sus derechos y los hagan valer para evitar abusos.

Pero vamos al caso práctico: ¿qué hacemos cuando compramos a través de alguna plataforma online y después nos arrepentimos? Si esas zapatillas que tanto anhelaste no resultaron como las que se mostraban en las imágenes, la camiseta ultra slim fit no te quedó como a CR7 o ese viaje al exterior que pagaste en 18 cuotas ya no te interesa... en este artículo encontrarás la solución jurídica a tu problema.

El "derecho a la revocación" es una potestad consagrada expresamente en los ar-

tículos 34 de la Ley de Defensa del Consumidor y 1.110 del Nuevo Código Civil y Comercial que permiten al comprador "retractarse" de su aceptación en la compra y, en consecuencia, "arrepentirse" de la operación mercantil realizada.

En su origen, esta normativa, se encontraba prevista exclusivamente para "ventas domiciliarias o por correspondencia", que eran aquellas que se concertaban fuera del establecimiento comercial del proveedor y la finalidad con la que estatuyó esta figura era para "proteger" a los consumidores que adquirirían bienes

o servicios a distancia.

El debido asesoramiento al cliente, el derecho y acceso a la información, la posibilidad de comparar aquello que se ofrece con lo que efectivamente se recibe, son algunos de los bienes jurídicos a los que se aspira a brindar tutela efectiva.

En la actualidad es unánime la opinión de la doctrina y la jurisprudencia en admitir esta figura a los casos de transacciones realizadas en portales de e-commerce por lo que el "derecho a la revocación" se encuentra vigente y su ejercicio encuentra un marco de aplicación amplio.

Plazos para ejercer el derecho a revocación. El consumidor tiene derecho a revocar la aceptación del contrato concluido a distancia durante el plazo de 10 días corridos contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra.

Utilicé el bien que adquirí ¿Puedo revocar? Sí. Además el consumidor no tiene que abonar suma alguna por la disminución del valor de la cosa que sea consecuencia de su uso normal y también tiene derecho al reembolso de los gastos necesarios y útiles que realizó en ella.

¿Cómo hago para ejercer este derecho? Basta con informar por el mismo medio que se realizó la transacción o similar (también es válido el uso de cartas documento) del ejercicio de su derecho a revocación. No hacen falta fórmulas sacramentales ni rigorismos técnicos, tampoco acreditar los motivos o las causas de la devolución. También se puede realizar la devolución de la cosa al proveedor dentro del plazo legal.

¿Quién paga los costos de devolución? Los gastos son a cargo del vendedor; en consecuencia es éste quien deberá asumir los costos (fletes, embalajes, correo) que insuma su devolución. El ejercicio del derecho de revocación no debe implicar gasto alguno para el consumidor.

¿Son válidas las renunciaciones? Esta facultad no puede ser dispensada por el consumidor ni renunciada; por lo tanto cualquier cláusula que exhiba el proveedor limitando el "derecho a revocación" es nula y debe tenerse por no escrita en el contrato.

AHORRÁS CON TODO

Miércoles 16 de Octubre



35%

DE AHORRO

CON TARJETA DE CRÉDITO

TARJETAS NATIVA VISA Y NATIVA MASTERCARD (VÁLIDO EN 1 PAGO)



TOPE MÁXIMO DE DEVOLUCIÓN POR MIÉRCOLES:

\$1.500 POR CUENTA APLICABLE EN LA PRIMERA TRANSACCIÓN REALIZADA EN ALGUNO DE LOS SUPERMERCADOS ADHERIDOS.

15% descuento



TODOS LOS MARTES DEL MES

VEA DE: SAN RAFAEL, SAN MARTÍN,
TUNUYÁN, TUPUNGATO, SAN CARLOS, RIVADAVIA,
GENERAL ALVEAR, MALARGÜE

2º Y 3º MIÉRCOLES DE CADA MES VEA PALMARES Y LA BARRACA

En almacén comestibles, bebidas,
lácteos, congelados, perfumería y limpieza.

Presentando tu tarjeta Los Andes Pass + Vea Ahorro



Suscribite

www.losandespass.com.ar

0810 222 7872 @ 2613042250

suscripciones@losandes.com.ar

No incluye pescadería, ni bodegas Chandon, La Rural, Luigi Bosca y Terrazas Los Andes. Ni productos acordados con el gobierno. Para acceder al descuento presentá tu tarjeta de Los Andes Pass + tu tarjeta VEA Ahorro en línea de cajas. No acumulable con otras promociones. Sólo para consumo familiar.

OFERTAS Y DESCUENTOS VÁLIDOS PARA LA PROVINCIA DE MENDOZA SOLO MIÉRCOLES 16 DE OCTUBRE DE 2019.

No incluye artículos incluidos en listado de precios cuidados. Máximo 2 unidades y/o 2 Kg. por cliente y/o hasta agotar stock. Los descuentos publicados no son acumulables con otros descuentos o promociones vigentes; inclusive las promociones de los bancos.