



Este lunes 30 de mayo comenzó una nueva edición de grandes descuentos para compras online. Ver los precios días antes del evento, registrar y guardar una copia de la oferta e informarse sobre las formas de pago y costos de envío, son algunas de las principales recomendaciones.

Con el inicio de la nueva edición de Hot Sale, el evento de e-commerce que aplica promociones y descuentos en compras online en diversos rubros, la Dirección de Defensa al Consumidor de la Ciudad ofrece una serie de claves para obtener los productos o servicios deseados de forma segura.

Desde este lunes al miércoles 1 de junio, cerca de 1.100 empresas, un número récord, ofrecerán ofertas y beneficios. Aprovechar al máximo esos descuentos y obtener lo que necesitás sin inconvenientes es el objetivo de las recomendaciones del organismo oficial que protege a los ciudadanos de Buenos Aires en su rol de consumidores.

“Sugerimos siempre informarse antes de realizar cualquier compra, conocer las características de los productos a adquirir, despejar dudas sobre los plazos de entrega, corroborar que el producto esté disponible y asegurarse de contar con un comprobante tras realizar el pago”, explicó Julia Domeniconi, secretaria de Atención Ciudadana y Gestión Comunal de la Ciudad.

“Los productos ofrecidos y facturados a través de la web deben entregarse de acuerdo a los términos y condiciones pactadas previamente”, informó Vilma Bouza, directora de Defensa al Consumidor de la Ciudad. Al tiempo que explicó: “Todo lo que un vendedor ofrece en una publicidad o anuncio genera la obligación, el incumplimiento de alguno de los términos planteados como el precio, las condiciones de pago o de entrega puede ser reclamado por el consumidor mediante una denuncia electrónica”.

Cinco claves para una compra cuidada

El primer paso, a la hora de realizar cualquier tipo de compra es informarnos y prestar atención al más mínimo detalle. Muchas veces, el consumidor no tiene tiempo de chequear con anterioridad el precio de lo que compra y la supuesta oferta termina no siendo tal. Por eso, desde Defensa al Consumidor se aconseja planificar la operación. Esto significa ver qué productos o servicios son los que se quieren comprar y cuáles son sus precios antes de que empiece el periodo de descuentos. También es útil ver por adelantado las formas y medios de

pago disponibles. ¿Hay alguna promoción pagando con tal tarjeta de tal banco? ¿Hay cuotas sin intereses?

En segundo lugar, cuando comienzan los días de promoción, es importante comprobar las características de los productos a adquirir al momento de efectuar la compra. Las compras online deben realizarse en los sitios oficiales, disponibles en el portal www.hotsale.com.ar.

Es muy importante verificar la seguridad de la página (la dirección web debe empezar con <https://> e ir acompañada de un símbolo con forma de candado). En caso de tratarse de productos de vendedores desconocidos, es aconsejable chequear la reputación del vendedor viendo su puntaje o leyendo los comentarios de compradores anteriores.

Antes de hacer clic en comprar, tenemos que estar seguros de que se está ante el producto deseado. En las compras a distancia también es importante tener en cuenta los talles o tamaños de los productos. Las imágenes pueden resultar confusas, por lo que es recomendable hacer foco en la descripción de los productos. Algunas marcas de indumentaria, por ejemplo, ofrecen una guía de talles que puede ser muy útil a la hora de comprar vestimenta.

Como tercer paso, se recomienda prestar atención a la letra chica. ¿El descuento tiene un tope? ¿Está incluido el envío? Es habitual que las promociones se apliquen a un stock determinado o que los descuentos tengan un límite. Hay que examinar los términos y condiciones de las ofertas ya que muchas poseen topes máximos por compra, limitaciones de stock, días específicos en que aplican o productos excluidos.

En cuarta instancia, a la hora de pagar, nuevamente hay que estar atentos para aprovechar los descuentos que los comercios ofrecen con distintos medios de pago o tarjetas de fidelización de clientes. Es aconsejable investigar las promociones, los descuentos al abonar con distintos bancos y si hay planes de cuotas sin interés.

Desde Defensa al Consumidor se remarca que ningún comercio puede establecer un cargo extra cuando el consumidor elige pagar en una cuota con tarjeta de crédito. Lo mismo ocurre cuando se paga con tarjeta de débito. Antes de finalizar la compra online, no hay que olvidar verificar que se cuenta con el monto para abonar el precio final del producto elegido.

Además, es importante que el consumidor registre la oferta, por ejemplo, haciendo una captura de pantalla o tomándole una fotografía. Al finalizar la transacción, el comprador debe exigir una factura, ticket o comprobante de pago, elemento que le va a permitir probar la relación comercial en el caso de cualquier inconveniente.

Una vez finalizada la compra, el quinto paso es asegurarse las condiciones del envío. El vendedor debe informar la fecha exacta de envío del producto por escrito, ya sea en la factura o en un correo electrónico. Si no se cumple con la fecha pactada, pasados los 15 días se podrá reclamar el reintegro del 1% de lo abonado por cada día de demora. Esta modalidad sólo aplica a la Ciudad de Buenos Aires y en el marco de la ley 3006 sancionada por la legislatura porteña.

En cuanto a las devoluciones o cambios, cuando la compra se realiza en forma no presencial, a través de Internet o mediante un llamado telefónico, el consumidor dispone de 10 días para arrepentirse y anular la operación comercial. En este caso, no será necesario expresar ningún motivo más que la disconformidad con el producto. El comercio deberá reembolsar el total de lo abonado y hacerse cargo del costo de traslado del producto. Todos los productos nuevos, sin importar el medio de adquisición, tienen una garantía legal de 6 meses y los usados, de 3.

Cuidá tus derechos

- Comprá siempre la dirección de tu navegador, los sitios seguros para compras online muestran un candado en la parte superior de la web y empiezan con <https://>.
- Consultá la reputación del vendedor antes de ofertar y elegí siempre a los que estén mejor calificados.
- Registrá la oferta mediante una impresión de pantalla o una foto con el celular para que, en caso de existir diferencias con lo pactado, puedas reclamar con prueba fehaciente.
- Chequeá que la oferta tiene stock disponible y no avances cuando un producto está agotado.
- Establecé una fecha de entrega y, si la empresa no la cumple, pasados los 15 días podrás realizar la denuncia.
- Exigí siempre un ticket o factura, es el documento principal que prueba que realizaste la compra y es necesario para cualquier reclamo.
- Recordá que tenés 10 días para cancelar la compra y devolver el producto a la empresa.