



# Escuela de Consumo



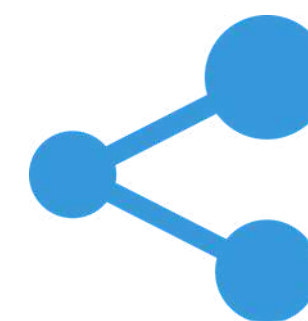
**Compras online y consumo responsable**

**Centro Insular de Calidad y Consumo Responsable**





**Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles**



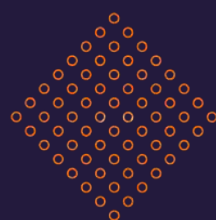
**Compras online y consumo responsable**



# Webs de Comercio electrónico



**Incumplen los derechos de los consumidores**

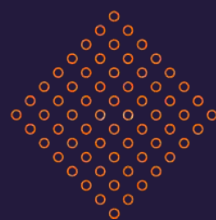


**Compras online y consumo responsable**

# Reseñas falsas

**55%**

**Incumplen los derechos de los  
consumidores**



**Compras online y  
consumo responsable**



## Problemas e incidencias



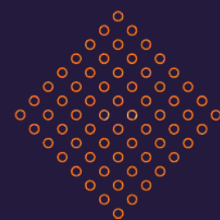
**20%**

**No me llegó el producto**

**El producto me llegó con retraso**

**Me llegó con desperfectos**

**Me llegó un producto diferente**



**Compras online y  
consumo responsable**

# Resuelve el problema

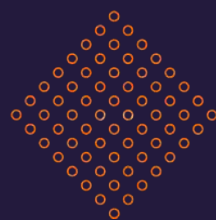


**50%**

**Desgana o desmotivación**

**No puedo contactar con el vendedor**

**No sabía como hacerlo**



**Compras online y  
consumo responsable**



# Uso adecuado y responsable



**Compras online y consumo responsable**

# No firmar a ciegas



# Antes de comprar

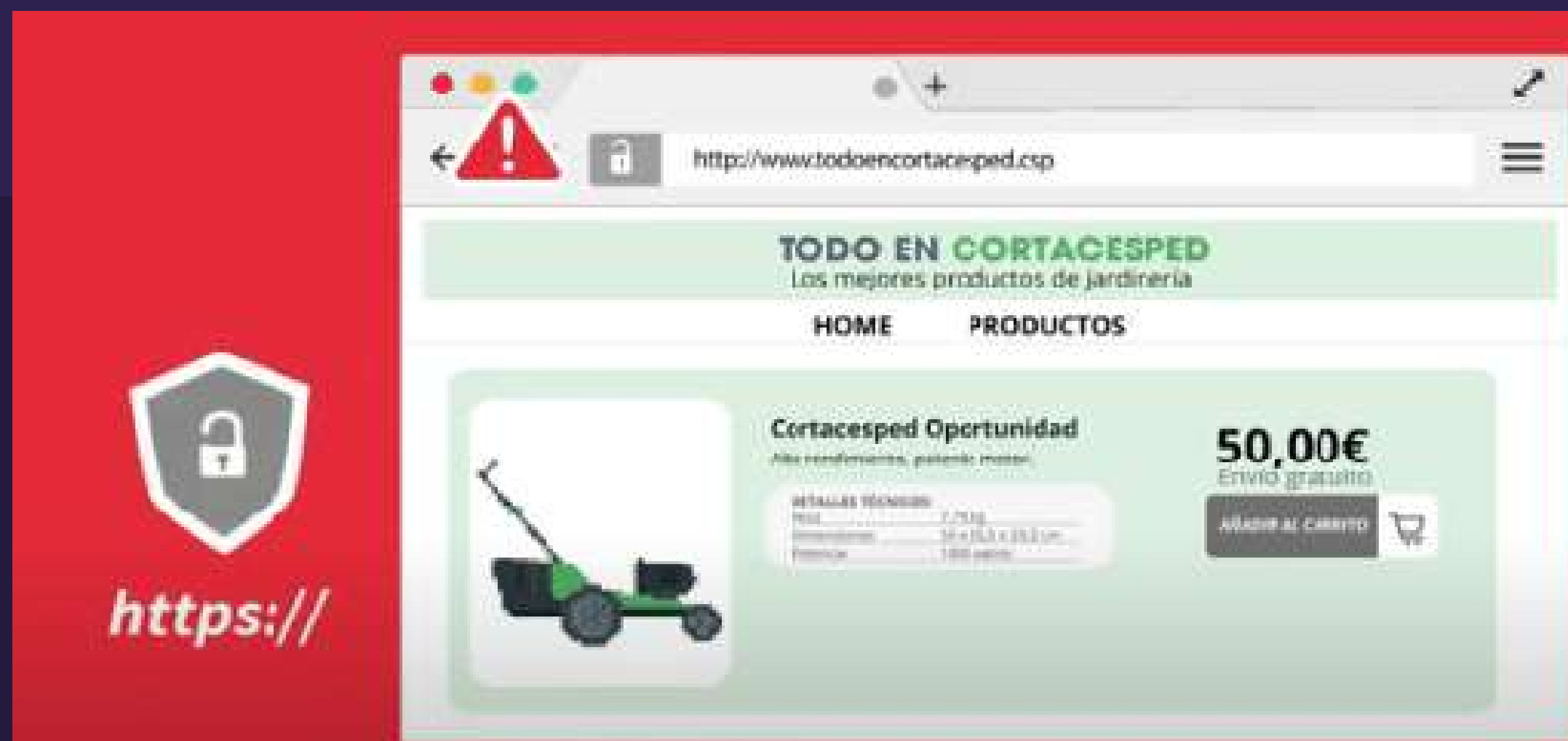


**Compras online y  
consumo responsable**





# Antes de comprar

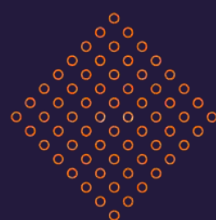
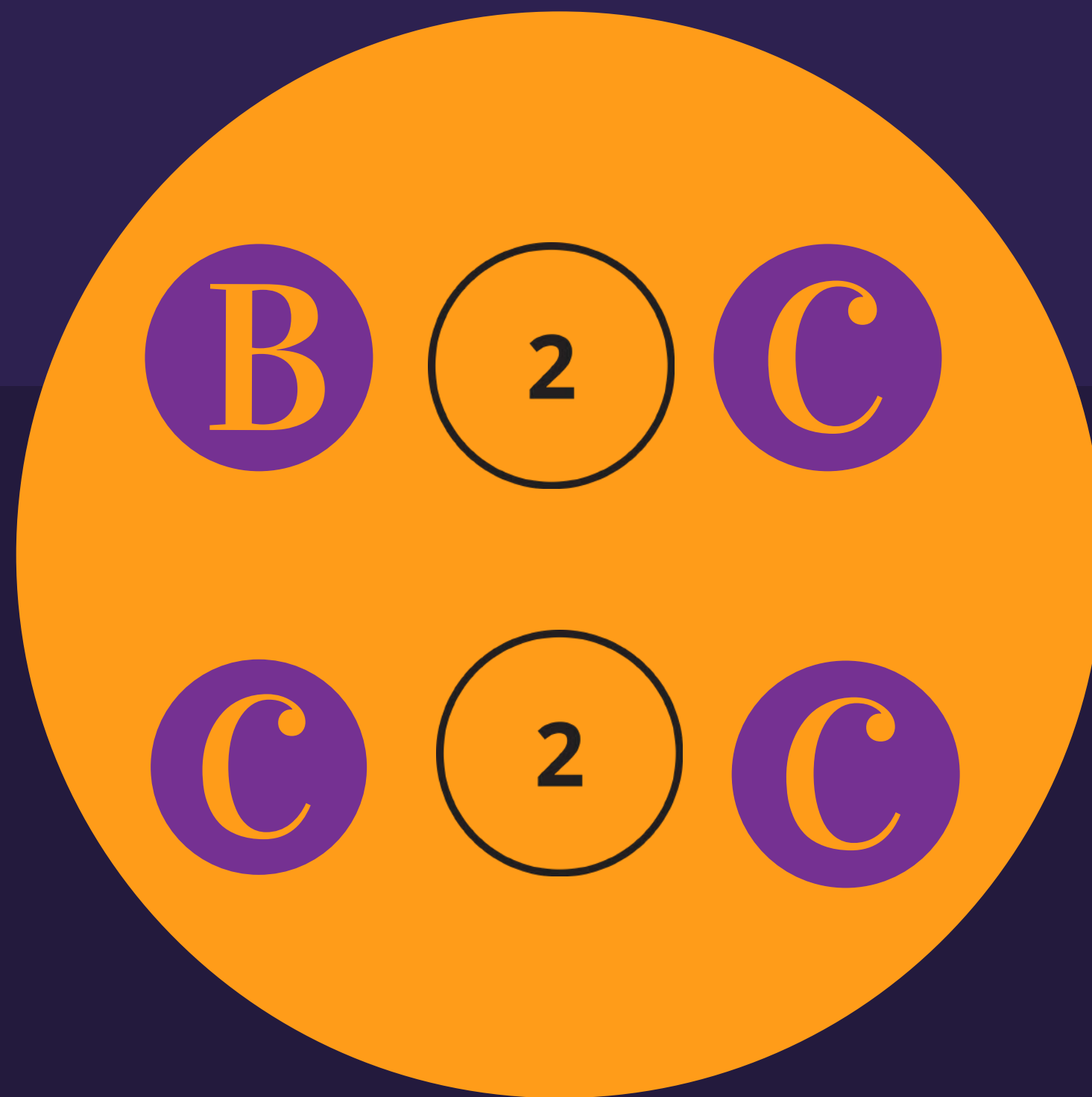


**Compras online y  
consumo responsable**

Centro Insular de Calidad y Consumo Responsable

Canva

# Consumidor legal

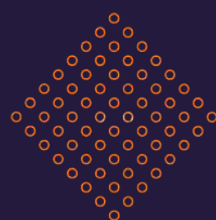


**Compras online y  
consumo responsable**

Centro Insular de Calidad y Consumo Responsable



# Derecho a desistir



**Compras online y  
consumo responsable**

Centro Insular de Calidad y Consumo Responsable

Canva

# Garantía legal

3

NEW

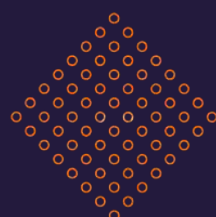
1



**Calidad y prestaciones**

**Lo que me prometió el  
vendedor**

**Lo que demandó el  
consumidor**



**Compras online y  
consumo responsable**

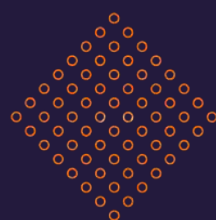


# Confirmación de la compra



**Debo recibir la información precontractual**

**Una copia del contrato**

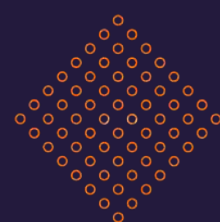


**Compras online y consumo responsable**

# Plazo de entrega



30



**Compras online y  
consumo responsable**

Centro Insular de Calidad y Consumo Responsable





# Métodos de pago



## Plataformas de Pago

Servicios de **intermediarios entre nosotros y el vendedor** (PayPal, Apple Pay, Google Pay, etc.). Protegen nuestros datos y actúan de mediadores ante posibles fraudes.



## Tarjetas Prepago/E-Wallet

Estas **tarjetas virtuales** permiten realizar pagos **sin que estos estén asociados a nuestra cuenta bancaria**.



## Tarjetas de Crédito o Débito

La mayoría de las plataformas las aceptan, pero **corremos el riesgo de exponer nuestros datos**.



**Compras online y  
consumo responsable**

Centro Insular de Calidad y Consumo Responsable

Canva

# Sellos y certificaciones



**Compras online y  
consumo responsable**

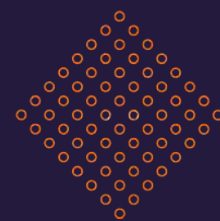
Centro Insular de Calidad y Consumo Responsable

Canva

# Reclamaciones de consumo



observatorio de internet



Compras online y consumo responsable

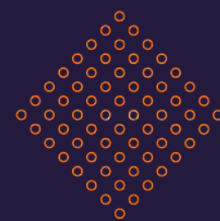




[www.calidadtenerife.org](http://www.calidadtenerife.org)

[observatorio@tenerife.es](mailto:observatorio@tenerife.es)

922445711 - 922445700



**Compras online y  
consumo responsable**

Centro Insular de Calidad y Consumo Responsable



Canva