



¿QUIERE DEVOLVER ALGO QUE HA COMPRADO EN LÍNEA?

EJERCE TUS DERECHOS.



«Hola, soy María. Siempre compro cosas en Internet. Suelen ser más baratas, hay más oferta y me parece muy cómodo que me lo envíen directamente a casa.»

Un 53% 
de los consumidores compra en línea.

112 000 millones 
es lo que se gastaron los consumidores en compras en línea en 2012.



«Hace poco me compré una chaqueta en Internet. Pero cuando la recibí, el color no era exactamente como me lo había imaginado.»

¿Qué compran los consumidores en línea?



32% Viajes y alojamiento para vacaciones



32% Ropa y equipamiento deportivo



23% Libros, revistas y material de aprendizaje electrónico



«Me preocupaba el que no pudiera devolverlo.»

Un 15% 
no compra en línea porque:

- No se fía de que el artículo llegue en buen estado;
- Cree que será complicado devolverlo;
- Desconoce que sus derechos están protegidos si algo sale mal



«Pero me enteré de que tengo 14 días para devolverlo... ¡y sin tener que dar explicaciones!»

Un 31% 
no sabe que puede devolver los artículos que compra en línea y que se le debe reembolsar el importe íntegro.

Atención: en la mayoría de los casos el comprador deberá pagar los portes para devolver los artículos.

CONOZCA SUS DERECHOS

A partir del 13 de junio de 2014 dispondrá de 14 días para devolver los artículos que compre en línea sin necesidad de justificar su decisión y esto se aplicará en toda la UE.

Obtén más información en youreurope.eu
Ejerce tus derechos
#EU4Consumers



¿EL NÚMERO EQUIVOCADO?