



Desde ahora, las compras online se podrán devolver con sólo un click



La compra de bienes y servicios ahora se podrá devolver o cancelar con sólo un click: a partir de ahora, las empresas que comercialicen sus productos por Internet o teléfono deberán incluir en su página web un "botón de arrepentimiento".

El botón permitirá a las y los consumidores informar que se arrepintieron de sus compras o contrataciones, y, en ese caso, tramitar la devolución de los productos si es que ya los recibieron, o cancelar los servicios adquiridos. Así lo estableció la Resolución 424/2020 de la Secretaría de **Comercio** Interior, publicada hoy en el Boletín Oficial.

La nueva normativa indica que el "botón de arrepentimiento" debe alojarse en la página de inicio del sitio de Internet institucional de los proveedores de productos y servicios, o en la sección principal de sus aplicaciones móviles.

La opción de devolver o cancelar la compra tendrá que contar con un link de acceso fácil y directo, que deberá ocupar un lugar destacado, sin dejar lugar a dudas respecto del trámite a realizar.

Cómo devolver o cancelar una compra Si la adquisición del bien o servicio en cuestión se hizo a través de un sitio web o una aplicación móvil, bastará con ingresar a ellos y clicar el "botón de arrepentimiento" para iniciar el trámite.

Al utilizar el botón desde la página web de la empresa, el plazo para cancelar o devolver el producto o servicio es de 10 días desde la compra o recepción del bien.

Muchas marcas y empresas que venden sus productos o servicios para Internet ya contaban con esta opción, pero desde ahora será obligatorio para todas por igual.

En el caso de que la compra se haya realizado en el **comercio** el comprador puede devolver el producto en el local y el comerciante debe reintegrar el dinero.

Si la adquisición del bien o servicio es telefónica o mediante Internet los consumidores también deberán gozar de este derecho mediante el botón de arrepentimiento, sin condicionamientos ni gastos a su cargo.

Además, si el producto ya fue recibido en el domicilio, el proveedor debe ir a retirarlo, sin añadir cargos de envío.

Comercio Interior indicó en un comunicado que , "en el marco de la emergencia sanitaria, económica y social, cobran relevancia los conflictos en las relaciones de consumo en entornos digitales, fundamentalmente se suscitan por problemas de información por parte de los proveedores a las y los consumidores".

En tal sentido, consideró que "el acceso a la información a través de Internet respecto de bienes y servicios, y las vías electrónicas para efectuar la devolución de las compras o la rescisión de los contratos, en la mayoría de los casos, resultan ser la única vía con la que las y los consumidores cuentan para acceder a estos derechos y poder revocar la aceptación del contrato cuando sea celebrado fuera de los establecimientos comerciales y a distancia".

Subrayó que, "en la relación de consumo, las y los consumidores tienen derecho a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno, teniendo en cuenta que el derecho a la información es uno de los elementos esenciales para limitar la asimetría entre consumidoras, consumidores y proveedores".

Fuente: BAE Negocios