XUNTA DE GALICIA

Xacobeo 2027

OBRIGAS DAS EMPRESAS COMERCIAIS CON PÁXINA WEB DE COMERCIO ELECTRÓNICO

OBRIGAS DAS EMPRESAS COMERCIAIS CON PÁXINA WEB DE COMERCIO ELECTRÓNICO

1 IDENTIFICACIÓN LEGAL DO COMERCIO



- A web de comercio electrónico debe **amosar de forma permanente, fácil, directa e gratuíta**:
  - » **O nome ou denominación do titular e CIF**.
  - » **O emprazamento**, coa residencia ou enderezo completo.
  - » **O correo electrónico** e calquera outro dato para comunicación directa e efectiva.
  - » **Os datos rexistrais**, coa inscrición no Rexistro Mercantil ou no rexistro público correspondente.

2 TRANSPARENCIA NOS PREZOS



- **Os prezos deben ser claros e exactos**, indicando expresamente se inclúen impostos e detallando os gastos de envío.
- Se o prezo se axusta mediante algoritmos baseados no perfil de usuario, **debe informarse diso e dos parámetros utilizados**.
- **Está prohibido repercutir na persoa consumidora** as consecuencias económicas **de erros administrativos ou de xestión** (considérase cláusula abusiva).

3 O PROCESO DE CONTRATACIÓN



- Antes da compra, **débese informar sobre os trámites** para celebrar o contrato, a lingua do mesmo e se o documento será arquivado.
- O **botón de pago** para rematar o pedido **debe estar etiquetado de forma clara** como "pedido con obriga de pago" ou similar; do contrario, a persoa usuaria non queda vinculada.
- A empresa debe **enviar un acuse de recibo por correo electrónico nas 24 horas** seguintes á aceptación.

4 PRAZO DE ENTREGA E DEVOLUCIÓN

- Se non se pacta outro, o **prazo máximo de entrega é de 30 días naturais**.
- Débese informar claramente do prazo establecido de **14 días naturais para devolver o produto** sen necesidade de xustificación.
- Se o cliente desiste, **o comercio debe devolver todo o diñeiro** (incluído o envío ordinario) **nun máximo de 14 días** tras recibir a notificación.



5 GARANTÍAS E SERVIZO POSVENDA



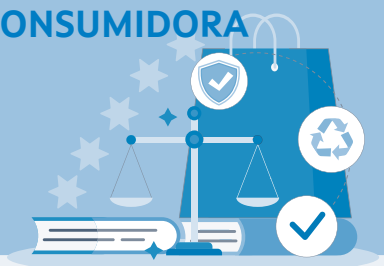
- A **garantía legal é de 3 anos para produtos físicos e 2 anos para servizos** ou contidos dixitais.
- O fabricante debe **garantir a existencia de pezas de reposto** durante polo menos **10 anos** desde que o produto deixa de fabricarse.

6 ATENCIÓN Á CLIENTELA

- As **canles de atención** deben figurar na páxina de inicio da web.
- A clientela **ten dereito a solicitar falar cunha persoa física** en calquera momento, prohibíndose o uso exclusivo de *bots*.
- **As queixas** deben resolverse nun **prazo máximo de 15 días hábiles**.
- O **95 % das chamadas telefónicas** deben atenderse en **menos de 3 minutos.**



7 AFORAMENTO DA PERSOA CONSUMIDORA



- Os contratos electrónicos con persoas consumidoras se presumen **celebrados no lugar da residencia habitual destas**.
- Serán **nulas as cláusulas** que obriguen á persoa consumidora a **litigar en xulgados distintos aos do seu enderezo**.

Principal normativa de referencia

Lei 34/2002, de 11 de xullo, de servizos da sociedade da información e de comercio electrónico.

Real Decreto Lexislativo 1/2007, de 16 de novembro, polo que se aproba o texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias.

Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Máis información 900 23 11 23