

1. **Descripción de tienda. ¿Quién eres y por qué estás aquí?**
2. **Tu identidad como sello de legalidad**
3. **¿Cómo pueden usar tu tienda los usuarios?**
4. **¿Puedo escribirles para decirles mis nuevos productos?**
5. **¿qué me pueden reclamar mis compradores?**

## **DESCRIPCIÓN DE TIENDA. ¿QUIEN ERES Y POR QUÉ ESTÁS AQUÍ?**

DaWanda es un mercado online donde las personas venden a personas, por lo tanto, creemos que es esencial para la seguridad de tu comprador y la tuya que muestres quién eres y por qué te dedicas a realizar diseño independiente y objetos hechos a mano.

Por un lado, para hacerlo posible, contáis con la ayuda de la descripción de vuestra propia tienda. En ella, podréis hablar de vosotros y por qué realizáis cosas propias, haciendo hincapié en historias personales o anécdotas que puedan llamar la atención del posible comprador.

En un mercado como el de objetos hechos a mano, lo personal es primordial, es la esencia y la razón por la que no se compran en grandes superficies: las historias. Detrás de cada diseñador, hay una historia diferente y apasionante.

## **TU IDENTIDAD COMO SELLO DE LEGALIDAD**

Por otro lado, es muy importante resaltar cómo se debe hacer el Aviso Legal de forma correcta en tu tienda. El Aviso legal es un elemento obligatorio en todas las tiendas online y en él se expone quién eres y cómo el usuario puede contactar contigo si tiene algún problema.

Para la mayor seguridad de tu posible comprador, es esencial que pongas a su disposición quién eres. Si eres **empresa**, la ley obliga a incluir en el apartado de Aviso Legal éstos datos:

- CIF
- Razón social
- Datos registrales
- Dirección postal y correo electrónico

Si fueras **autónomo** o **particular**, la ley también obliga a poner los siguientes datos:

- DNI
- Nombre y Apellidos
- Dirección física y correo electrónico

En el caso de que seas particular, tus datos también son obligatorios en el Aviso Legal de tu tienda, ya que el usuario dará más credibilidad a lo que haces y confiará en ti.

Por poner un ejemplo, imagináos que entráis a una tienda de un centro comercial donde no tiene letrero con su nombre y no habéis oído nunca nada de ella; cuando le preguntáis al dueño su nombre para poder saber un poco más de ella, os dice que no quiere decirlo, que no tiene por qué hacerlo. ¿Verdad que desconfiaríais?

**Si no se indican estos datos en el Aviso Legal de tu tienda DaWanda, estarás infringiendo una normal legal.**

El artículo 10 de la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información (SLLI) así lo recoge y, por lo tanto, os animamos a que así lo pongáis para que vuestra tienda en DaWanda esté correctamente.

## **¿CÓMO PUEDEN USAR TU TIENDA LOS USUARIOS?**

Otro punto importante para que tu tienda esté 100% legal y correcta, es la incorporación de unas condiciones de uso. A veces, nos parecen una nimiedad estos datos, pero son absolutamente necesarios y de cara a dar más fiabilidad a tu tienda, obligatorios.

Muchas veces nos preguntamos qué son las condiciones de uso y términos de venta de muchas páginas. No es otra cosa que una descripción de lo que se van a encontrar en tu tienda y cómo se va a desarrollar la transacción.

Los datos más importantes para incluir serían qué confianza le das al usuario para que compre. En España, aun siendo el país de Europa con más evolución del ecommerce en los últimos años, tenemos un handicap que es la no confianza del usuario de la calle.

Entre todos, podemos hacer que eso cambie, pero es necesario para ello que demos credibilidad a nuestras tiendas. Habla de tu gestión en este apartado.

Los puntos más frecuentemente incluidas en él serían:

- Legislación aplicable y jurisdicción competente. Con este nombre tan llamativo, no hacemos otra cosa que hablar de qué condiciones generales rigen en cualquier litigio que tengáis con un usuario. Imaginaos que un usuario no está de acuerdo con su producto y no llegáis a un acuerdo verbal, si tiene que entrar la legalidad a mediar, es necesario que aquí incluyáis que las condiciones generales se rigen por la ley española.
- Copyright y marcas. Un punto muy importante si tenéis una marca registrada o hacéis uso de una marca registrada por otro, es que aquí pongáis que esa marca no se puede usar sin consentimiento o que los objetos que hacéis tienen una marca registrada que no es vuestra.

Es sumamente importante que, si usáis una marca registrada que no es vuestra, sepáis que eso es ilegal y puede sancionarse si llegara a hacerse visible para la propia marca.

- Fraude y rectificación. También es importante que tengáis en cuenta este punto. Imaginaos por ejemplo que un usuario os hace una compra por 1000 euros pero es un poco extraño, no confiáis en que sea legal y queréis rechazarla porque a la larga os va a dar más problemas (devolución de cargo, producto perdido,...). En las condiciones de uso podréis incluir que es posible el derecho de rectificación (cambios en precios, condiciones,...) o rechazo de una transacción.

### ¿PUEDE ESCRIBIRLES PARA DECIRLES MIS NUEVAS OFERTAS?

A la hora de ponerse en contacto con un usuario, hay que tener mucho cuidado dado que hay que diferenciar muy bien las notificaciones comerciales (newsletters, boletines, últimas noticias) con las notificación de la propia transacción.

La ley obliga a inscribirse en la Agencia Española de Protección de Datos a aquellas empresas que tengan acceso y recaben datos personales de los usuarios o clientes. Es decir, si quieres hacer un boletín semanal de las novedades de tu tienda a personas y emails que has conseguido mediante tu blog o mediante tus compras, tienes que seguir varios puntos:

- **Consentimiento expreso.** No se pueden mandar emails comerciales de ningún tipo y bajo ningún concepto a personas que no se hayan inscrito o te hayan dado el consentimiento expreso para ello. No es ninguna tontería y es un tema muy serio que se puede sancionar hasta con 60.000 euros de multa.

Incluye en el formulario que utilices para la recogida de datos un texto de consentimiento y que el usuario tenga que marcarlo para que le llegue el boletín.

- **Bajas.** La gestión de las bajas o las personas que no quieren seguir recibiendo tus notificaciones comerciales es también de suma importancia. SIEMPRE tienes que incluir un apartado en la notificación comercial para darse de baja y ponérselo fácil, con un email de referencia o incluso un sistema automático de bajas.

Si una persona pide su baja y no haces caso, pueden sancionarte con multas, como hemos dicho, muy elevadas.

- En todo momento un usuario puede darse de baja, teniendo que poner en las Condiciones de Uso, antes comentadas, un email para bajas o para borrar sus datos de tu sistema/tienda/lista de correo.

### ¿QUÉ ME PUEDEN RECLAMAR MIS COMPRADORES?

Éste es uno de los puntos más delicados, ¿qué pueden reclamarte legalmente tus compradores?

Para ello, vamos a hablar del apartado de Política de Devoluciones y Política de Venta.

**POLÍTICA DE VENTA.** Muchas veces nos preguntamos por qué es necesario poner estos datos cuando estamos abriendo nuestra tienda, tan engorrosos y complicados para muchas personas. Ésto es lo más importante de cara a tu propia seguridad y tu propio "buen hacer".

En la Política de Ventas puedes incluir cosas tan importantes cómo:

- **¿Vendes a Ceuta, Melilla e Islas?** Quizás pienses que sea una pregunta tonta, pero los costes de envío a estas localidades son más altos, así que si pones un gasto de envío pensando sólo en península, si alguien de estas localidades te compra, tendrá que ser el mismo gasto de envío.

En el apartado de Política de Ventas puedes incluir que no vendes o envías a estas localidades (o sí, pero siempre teniendo en cuenta portes). Si no lo pones, estarías obligado por ley a enviarle el paquete con los cargos menores.

- **¿Cómo se envía el pedido?** Tendrás que especificar cómo se va a enviar el paquete y los costes del envío, ya sea por correo ordinario, certificado por Correos o por otra empresa de distribución. En este apartado también puedes incluir la posibilidad o no de que la persona elija una fecha, por un importe igual o superior al que hayas indicado en las condiciones de envío del producto.

Es sumamente importante recalcar que si especificas que el envío es por correo ordinario, **bajo ningún concepto puedes decir que no te haces responsable de que se pierda y no llegue a su usuario.** Siempre tienes que dar la confianza a tu comprador de que le va a llegar correctamente o se le devuelve el dinero, algo que está protegido por ley.

- **¿Cuántos días tarda en llegar?** Esta información, tan importante para el consumidor, también es importante para ti. Debes marcar unos días de envío, para que tú mismo puedas calcular cuándo puede llegar, por qué tarda tanto o qué ha podido suceder con el envío.

Si no sabes cuántos días puede tardar desde que se hace la compra, dado que tus objetos se realizan una vez que la persona lo ha comprado (bajo pedido), puedes indicar en la configuración de tu tienda que ponga que el envío se hará entre 3-5 días o incluso hasta 15 días después de la compra. El tiempo de envío, si lo marcas en 5 días por ejemplo, contará desde esos 15 días que has tardado en realizar tu encargo.

Si te vas de vacaciones en un momento determinado, indícalo en tu tienda. En Configuración, puedes especificar una temporada de vacaciones y un mensaje para tus clientes, diciendo que los pedidos se harán más tarde.

**POLÍTICA DE DEVOLUCIONES.** Por último, quizás el punto más importante de todos es la Política de Devoluciones. Ésta marcará la diferencia con respecto a comprar o no comprar por parte del usuario. Pueden verse varios supuestos, que vamos a explicar a continuación:

- No me gusta y quiero devolverlo. Si un usuario le ha llegado el producto pero no está conforme con su calidad, tienes que especificar en tu política de devoluciones cómo vas a actuar en este aspecto.

Por ley, el usuario tiene como MÍNIMO un plazo de 7 días HÁBILES después de la recepción del producto para devolverlo.

Ésta devolución se hará en su formato original y en buen estado, y los gastos de envío correrán a cargo del cliente.

El vendedor tendrá que devolver el importe de la venta y de los gastos de envío iniciales. La devolución del dinero tiene que llegarle en menos de 30 días desde que devolvió el producto.

- Ha llegado en mal estado. Si el producto ha llegado por cualquier razón en mal estado, el usuario legalmente tiene como MÍNIMO 7 días HÁBILES (laborables) para la devolución del producto, con todos los elementos con los que ha llegado. Los gastos de envío de vuelta correrán a cargo del vendedor, dado que él ha sido el causante de ese deterioro.

El vendedor estará obligado por ley a devolver el importe del producto, incluyendo gastos de envío. No se podrán hacer vales de descuento ni cambios por otro producto en la tienda.

- Quiero devolver mi producto personalizado o hecho a medida. Si un producto se hace personalizado para un pedido y el cliente quiere devolverlo porque no le satisface, éste no será devuelto dado que es un producto hecho a medida o personalizado. Si el producto está en malas condiciones, sí que se procederá a la devolución.

Normalmente los cargos de devolución se realizan a la misma cuenta que se ha hecho el pago.

Además, recuerda que todos los objetos nuevos tienen 2 años de garantía, mientras que los objetos de segunda mano (por ejemplo, vintage), tienen uno sólo.

Antes de que la devolución sea formalizada, el usuario se pondrá en contacto contigo y te remitirá una queja. Por ello, es importante que tengas a tu alcance un email de información o general donde se pueda poner en contacto.