

¡La nueva ley del 13 de junio 2014! ¿Qué cambiará para vosotros los vendedores?

Queridos vendedores,

Os informamos que **a partir del 13 de junio del 2014 entrarán en vigor nuevas leyes sobre el comercio en línea a escala europea**. Aquí os resumimos los puntos importante de esta nueva ley así como los cambios y las modificaciones que ello conlleva para DaWanda y para vuestras tiendas.

Nuevas medidas respecto al derecho de cancelación:

Una nueva política de cancelación según los métodos de envío escogidos:

La nueva ley prevee distintas políticas de retracción según :

- Envío de artículos en paquetes.
- Envío de objetos de grandes dimensiones (ej: muebles)
- La mercancía “electrónica” enviada por correo electrónico o por descarga.

La ley prevee distintas condiciones según las tipologías arriba mencionadas. Los vendedores que ofrezcan, por ejemplo, tanto objetos de grandes dimensiones como obejos en paquete (ej: decoración) deberán indicar las condiciones de devolución respectivas a estos métodos de envío.

Política de cancelación especial respecto a las entregas parciales:

En el caso de entregas parciales, cuando un vendedor envía un mismo pedido en distintos paquetes y momentos, por ejemplo, para aquellos artículos que estarán disponibles un poco más tarde que el resto de artículos encargados, la ley prevee una política de cancelación y anulación distinta. Para evitar una acumulación de cancelaciones se aconseja evitar este tipo de entrega y dar prioridad a un envío único de un mismo pedido.

Un periodo de cancelación común de 14 días:

Habrà sólo un periodo de retracción de 14 días.

Periodo de cancelación de las demandas parciales:

La ley prevee más precisión a la hora de anular un pedido parcial. El derecho de cancelación único se aplica a partir de la última expedición hecha. Por ejemplo, si un comprador hace un pedido a un mismo vendedor de un vestido y una falda y el vendedor informa al comprador de que el vestido lo enviará en 5 días mientras que la falda en 8 días, el derecho a anular el pedido empieza a partir del envío de la falda.

El periodo de cancelación no comienza hasta la entrega a un tercero:

El periodo de cancelación comienza cuando el comprador ha recibido la mercancía en persona.

Por ejemplo, si en ausencia del comprador, se le entrega al vecino la mercancía, el derecho a cancelación no se tendrá en cuenta hasta que el paquete esté en manos del comprador. Esto puede complicar las cosas por parte del vendedor, ya que es difícil para éste comprobar a quién y cuándo se entregó el paquete.

El derecho a la cancelación y sus novedades:

-Novedad: cambios respecto a la devolución del pedido sin objeciones :

Hasta ahora, un comprador podía ejercer su derecho de cancelación sin razón. En lo sucesivo, el comprador debe ejercer su derecho de retracción dejando un comentario explícito en el que declare declinar el pedido. Esta medida favorable para el vendedor, le permitirá conocer exactamente la razón para devolver el pedido. Aunque el vendedor es libre de aceptar una cancelación de un pedido sin argumentos, si a él le parece bien. La situación jurídica actual por lo tanto, también será vigente.

- Novedad: la anulación por teléfono será posible a partir del 13 de junio 2014.

Para eso, el vendedor debe poner obligatoriamente su número de teléfono en la parte de las condiciones generales de venta y anulación.

- Novedad : el formulario de cancelación

Para facilitar al comprador su deseo de cancelación, la ley prevee que el vendedor pueda entregar a su comprador un formulario de retracción para poder indicar las distintas políticas de anulación. El comprador puede rechazar el uso del formulario y puede usar otro medio para anular el pedido. DaWanda propondrá en el momento deseado, distintos medios técnicos que permitan rellenar un formulario de cancelación online.

Las etapas después de la cancelación:

- Plazo más corto para la devolución de la mercancía

El comprador dispone ahora de un plazo de 14 días para reenviar la mercancía al vendedor y el vendedor dispone legalmente de 14 días para reembolsar el dinero al comprador. El vendedor hará el reembolso preferentemente por el medio que usó el comprador para pagar el pedido. Si un comprador ha pagado su pedido con PayPal, el vendedor deberá reembolsar al comprador vía PayPal.

- Política de devolución de mercancías respecto al vendedor

La ley del 13 de junio del 2014 aporta una variación a favor del vendedor respecto a la devolución y al reembolso de las mercancías.

Así pues, el vendedor debe solamente reembolsar al comprador una vez que la mercancía ha sido devuelta y recibida o el caso contrario, obteniendo un comprobante por parte del comprador probando que la mercancía ha sido bien enviada.

- El reembolso de los gastos de envío del pedido, tanto de ida como de vuelta.

Uno de los cambios más importantes conciernen las mercancías reenviadas vía postal. Para estas, será el comprador quien asuma los gastos de envío en la devolución. El vendedor por tanto ya no pagará en lo sucesivo los costes de envío como lo hacía la ley anterior respecto a los pedidos inferiores a 40 €. La nueva ley favorece al vendedor. Pero si el vendedor quiere ofrecer un servicio excelente, nada le impide de ofrecer un servicio de retorno gratuito o una compensación de devolución para el comprador, indicándolo en sus condiciones de uso y de devolución.

En general, los gastos de envío corren a cargo del comprador. Esto no cambia respecto a la anterior legislación.

- Reglas que conciernen la devolución de objetos de grandes dimensiones.

El principio que prevee que el comprador corra con los gastos de devolución no se aplica para las mercancías de objetos de grandes dimensiones. Aunque en este caso, el vendedor tiene el derecho de exigir al comprador correr con los gastos de envío pero sólo cuando el vendedor ha indicado cuáles son estos, en las condiciones de su tienda. Si el vendedor no puede saber por adelantado cuáles son los costes entonces deberá ofrecer una devolución con gastos de envío gratuitos. La devolución gratuita de mercancías grandes, las cuales la mayoría son superiores a 40€, corresponde a la ley vigente así que no supone ningún cambio para el vendedor.

- Reglas que conciernen las mercancías que podrían haber sido usadas.

Cuando el comprador quiere hacer una devolución, el vendedor hasta ahora podía exigirle bajo condiciones específicas, “una indemnización del valor de uso” aunque se devuelvan mercancías que no han sido usadas. La idea era, que en cierto sentido la mercancía había sido “prestada” al comprador. En un futuro esta idea ya no existirá. Con la nueva ley, el vendedor sólo puede esperar una indemnización si el comprador ha usado o deteriorado la mercancía.

- Cancelación del derecho a la devolución

Hasta ahora el vendedor podía escoger si deseaba ofrecer al comprador el derecho a una cancelación del pedido o a una devolución. La ley del 13 de junio del 2014 suprime el derecho a la devolución. Los vendedores que hasta hoy ofrecían una devolución deben en el futuro ofrecer un derecho de cancelación.

Atención: el contenido de este artículo y los detalles jurídicos que contienen son una explicación general con un fin informativo. Para consejos jurídicos recomendamos dirigirse directamente a un abogado especializado.