Published on *Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía* (https://defensordelmenordeandalucia.es)

Incidencias en operaciones de comercio electrónico. Compras por internet

Incidencias en operaciones de comercio electrónico. Compras por internet

Martes, 26 Febrero, 2013

Plantea si puede ayudarle el Defensor del Pueblo Andaluz ante la penalización que una agencia de venta de billetes on line le quiere aplicar por la devolución dde un billete, tras informarle inmediatamente que lo había adquirido por error.

Sus derechos como consumidor frente a las mencionadas empresas se encuentran protegidos mediante la aplicación de la normativa vigente en materia de defensa de las personas consumidoras. Ante este tipo de cuestiones, le informamos que la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios a la Sociedad de Información y de Comercio Electrónico (LSSI),y que se aplica a toda actividad con transcendencia económica que se realice por medios electrónicos, protege los intereses de las personas destinatarias de los servicios, de forma que éstas puedan gozar de garantías a la hora de contratar un servicio por internet.

Las Oficinas de Información al Consumidor (OMIC) son órganos de información y asesoramiento a las personas consumidoras y usuarias. Tienen por misión, entre otras, la de informar, ayudar y orientarlas para el adecuado ejercicio de sus derechos. Además, a través de la OMIC se puede, si se considera necesario, presentar una reclamación contra la empresa en cuestión. En consecuencia, sugerimos que consulte este problema con la Oficina de Información al Consumidor de su municipio, al objeto de que le informen sobre las posibles vías a iniciar para intentar la solución del conflicto. Igualmente, damos a conocer que existen varias asociaciones de consumidores y usuarios que entendemos que podrían serle de utilidad. De la misma forma en la web de Consumo Responde podrá encontrar información relevante.

También le sugerimos que consulte la **Guía de los Derechos de los usuarios de las TIC**, elaborada por esta Institución.

Una vez que le hemos trasladado la información que le puede ayudar a resolver su problema le informamos, en primer lugar, que nos encontramos ante un conflicto que afecta únicamente a particulares (la empresa de venta on line y la persona compradora), sin que exista Organismo Público que intervenga como causante del problema expuesto. Por este motivo, el Defensor del Pueblo Andaluz, como Institución que puede supervisar la actividad administrativa de los Organismos Públicos en sus relaciones con los ciudadanos, no podría intervenir ni mediar en la solución del conflicto. En un minuto podrá informarse de nuestras funciones y competencias.