



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

ucepalencia@telefonica.net

UCE-PALENCIA INFORMA QUE SE PUEDE SEGUIR COMPRANDO DE FORMA ONLINE. Ya son vari@s los palentin@s afectad@s, con problemas en envíos y entregas de los productos adquiridos.

Las medidas tomadas durante el Estado de Alarma se limitan a suspender la apertura al público de la mayoría de los locales y establecimientos, limitando la apertura de establecimientos físicos dedicados a la venta de productos de primera necesidad, permitiendo el comercio por internet. Algun@s consumidores palentin@s, nos han comunicado que han tenido problemas con las empresas de mensajería y correos, en relación con los envíos y entregas de los productos adquiridos online.

Como consecuencia del confinamiento, las ventas online han despegado, así Guillen Sanz (experto en negocios digitales, fundador de Bebitus) a través de una muestra de 100 eCommerce, en la que ha categorizado la demanda y excluido a los supermercados online en la categoría de alimentación, ha constado un incremento del 55% en las compras online. No todas las categorías de productos han tenido un incremento durante esta alerta sanitaria. La caída de categorías como moda y calzado (-69%) o mascotas (-22%) se ha visto compensada por el crecimiento de las ventas en deportes (+135%) jardinería (+130%) y farmacia (+26%).

Con el Estado de Alarma no se reducen los derechos de los consumidores, y en el caso concreto de estas ventas, los consumidores siguen teniendo el derecho de desistimiento que consiste en el plazo de 14 días naturales desde la recepción del producto para cambiar de opinión y devolverlo, sin gasto ni penalización alguna, siempre que devuelva el artículo sin menoscabo; la única novedad es que este **plazo en suspensión y se reanudarán en el momento en el que el Estado de Alarma pierda su vigencia.**

Muchos consumidores se plantean el riesgo de contagio que puede suponer la entrega de productos en sus domicilios, pero la OMS ha indicado que



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

ucepalencia@telefonica.net

la probabilidad de que una persona infectada contamine artículos comerciales es baja, y el riesgo de contraer el virus causante del COVID-19 por contacto con un paquete que haya sido manipulado, transportado y expuesto a diferentes condiciones y temperaturas también es bajo. El riesgo puede estar con el contacto con el repartidor, pero este tiene que tomar unas medidas de seguridad, como es usar mascarilla y guantes, además debe dejar el paquete o compra en la puerta, distanciarse al menos un metro del cliente y apuntar su DNI y nombre, sin que este firme ningún documento. Tampoco se aceptan pagos en metálico, es decir, contrareembolso.

Algun@s palentin@s nos han comunicado que ya han tenido problemas con empresas de mensajería privadas como públicas (Correos). Los casos suelen ser extravíos de paquetes o devoluciones al punto de partida, por errores cometidos en la logística. Si le hubiese ocurrido a alguien de inmediato se debe poner en contacto con la empresa donde haya realizado la compra online y comunicar el incidente.

Aunque al día de hoy se puede comprar de forma online cualquier producto y no solo aquellos de primera necesidad, se aconseja ser responsables y adquirir solo aquello que realmente es necesario.

Esto esta ocurriendo con la **venta online de los supermercados, ya que durante el Estado de Alarma se han triplicado sus ventas por este canal**, incluso en algún supermercado han tenido que adaptar sus ventas online, realizando colas virtuales para poder realizar la compra en el supermercado online. Por ello pedimos un uso razonable para comprar en los supermercados online, y dando prioridad a los colectivos más vulnerables, como pueden ser personas mayores, minusválidos, embarazadas....

Recordamos que salir a un supermercado está permitido, pero sin que ello sea una excusa diaria. Además, muchas tiendas de alimentación de cada barrio siguen abiertas y ofrecen la posibilidad de hacer los encargos a través del teléfono y entregarlos en casa de los clientes.



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

ucepalencia@telefonica.net

CONSEJOS EN COMPRAS ONLINE

- Comprar a vendedores de confianza y más en estos momentos.
- Piénselo dos veces: si una oferta es demasiado buena, probablemente sea falsa.
- Usar tarjetas de crédito o sistemas como PAYPAL.
- NUNCA responder a mensajes o llamadas sospechosas.
- NUNCA abrir enlaces o archivos adjuntos, no solicitados.
- NUNCA compartir detalles de la tarjeta bancaria o información financiera personal.
- NUNCA compartir noticias que no vengan de fuentes oficiales.
- NO realizar donaciones benéficas sin verificar su autenticidad.
- NO comprar cosas ONLINE que parezcan estar agotadas en cualquier otro lugar; por ejemplo, las tan demandadas mascarillas, guantes desechables....
- NUNCA enviar dinero por adelantado a alguien que no conoces.

Por último, solicitamos al Ayuntamiento y a la Diputación Provincial de Palencia, que reflexionen y que cambien sus políticas en materia de información y defensa de los consumidores y usuarios, no privando a los ciudadanos de nuestra Capital y Provincia de los servicios de ayuda e información, muy necesarios en estos momentos que nos ha tocado vivir y que están provocando un importante incremento de las dudas y reclamaciones, que se verán incrementadas cuando se normalice la situación, con lo que los derechos de los consumidores y usuarios Palentin@s, no pueden verse mermados, por los recortes que estamos sufriendo en esta materia.

Os recordamos que continuamos con la defensa de los consumidores y pueden dirigirse tanto al correo electrónico de ucepalencia@telefonica.net o a los teléfonos siguientes: 979 70 00 99 y 683 518 678.

Palencia a 14 de abril de 2020.

JUNTA DIRECTIVA UCE-PALENCIA.