

## **El CPCUA ofrece un decálogo de respuestas a las dudas más comunes respecto al ‘*couponing*’**

**Ante quién reclamar en caso de conflicto y conocer los plazos de entrega son algunas de las cuestiones recogidas por el Consejo.**

El Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía (CPCUA), máximo órgano de consulta y participación de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía, en el que se integran la Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa, AL-ANDALUS; la Federación de Consumidores y Usuarios en Acción-FACUA Andalucía y la Unión de Consumidores de Andalucía-UCA/UCE, ha elaborado un material informativo que pretende aclarar las principales dudas sobre el *couponing* ([que puedes descargarlo aquí](#)), una modalidad comercial relativamente nueva que, si bien cuenta con un número creciente de seguidores, también genera dudas y no pocas reclamaciones.

Lo habitual a la hora de comprar productos o servicios a través del sistema *couponing* es que la personas consumidoras, mediante un portal o página web, abonen el importe de un cupón a una empresa dedicada a ello. Posteriormente, en plazo y forma, tal cupón será utilizando como medio de pago en la empresa o establecimiento indicado para obtener el producto o utilizar el servicio para el cual ha sido adquirido.

El CPCUA señala que entre las principales dudas de los consumidores se encuentra el saber a quién reclamar en caso de conflicto. El Consejo aclara que la relación de compra y venta se hace directamente entre consumidor y empresa de *couponing*, por lo tanto no son meros intermediarios y no deben eximirse de responsabilidades.

Desde el CPCUA se insiste que si la compra se realiza a través de una página web, --que es la opción más habitual--, estaríamos ante una compra a distancia, por lo tanto, al consumidor le asiste el denominado derecho de desistimiento, disponiendo de 14 días naturales, para resolver el contrato sin incurrir en penalización ni gasto alguno, incluidos los correspondientes a la devolución del bien.

En el material informativo del CPCUA también se exponen otras casuísticas relacionadas con los plazos de entrega o de prestación de servicios, los productos defectuosos o el condicionado de los servicios.

### **Recomendaciones**

En otro orden de cosas, como en cualquier otra adquisición de comercio electrónico, el Consejo recomienda contratar a través de webs seguras que se encuentren adheridas a sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos –como la mediación o el arbitraje de consumo–, asegurarnos de que los pagos se hacen a través de medios seguros y conservar toda la documentación y publicidad para respaldar una posible reclamación.

(El material informativo puede consultarse en la página [web del CPCUA, www.consejoconsumidoresandalucia.es](http://www.consejoconsumidoresandalucia.es))

*Para ampliar esta información, póngase en contacto con la Presidencia del Grupo de Trabajo de Comunicación e imagen del Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía a través del 954 56 41 02*

**Grupo de Trabajo de Comunicación e Imagen del CCUA**