

Advierten de un aumento de reclamaciones a Wallapop por su método de pago

Escrito por OCU. 6 de noviembre de 2019, miércoles

La Organización de Consumidores alerta que algunos usuarios se quejan de que no reciben el dinero después de enviar el paquete, y los compradores de que no les devuelven el dinero pagado si se cancela el envío. OCU presentó hace varias semanas una denuncia sin recibir respuesta alguna hasta la fecha.

En las últimas semanas, la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) ha recibido un número creciente de reclamaciones sobre Wallapop, la plataforma de compraventa entre particulares. En su mayoría, se refieren a problemas con el método de pago, Wallapay.

OCU advierte de que algunos de los usuarios que venden sus productos a través de esta página se quejan de que no reciben el dinero después de enviar el paquete. Por su parte, los compradores se quejan de que, si se cancela el envío, no les devuelven el dinero pagado.

La Organización de Consumidores considera que el problema podría deberse a que Wallapop, la plataforma que actúa como intermediario entre comprador y vendedor, en algunos casos pudiera estar reteniendo el dinero durante más tiempo del previsto inicialmente y, como denuncian algunos usuarios, no obtienen ayuda del servicio de atención al cliente.

Ante esta situación, OCU presentó hace varias semanas una denuncia ante la Agencia Catalana de Consumo, sin recibir ninguna respuesta hasta la fecha.

En paralelo, la Organización ha realizado una prueba práctica de compraventa en Wallapop que ha transcurrido sin ningún incidente. Por ello, OCU considera que, aunque haya más retrasos de lo habitual, no hay pruebas para concluir que se trate de algo sistemático.

Qué hacer ante problemas con Wallapay

La Organización de Consumidores recuerda a los usuarios qué hacer si no han recibido su producto o su dinero:

-Â Si se trata de un comprador que no ha recibido el producto comprado ya pagado, puede solicitar al banco la devolución del importe.

-Â Si se trata de un vendedor que ha enviado su producto y no ha recibido el pago acordado, deberá reclamar el dinero directamente a Wallapop. Si no lo recibe, no tendrá más opción que reclamar judicialmente.

De cualquier modo, Wallapop ofrece a los usuarios de Wallapay un sistema de mediación que permite abrir una disputa en el caso de discrepancias entre comprador y vendedor, pero no interviene en el proceso de compraventa.

Advierten de un aumento de reclamaciones a Wallapop por su método de pago

Escrito por OCU. 6 de noviembre de 2019, miércoles

OCU recuerda que en los contratos entre particulares existe mayor libertad para negociar las condiciones, el precio, etc. Y también existen más restricciones en algunos ámbitos: hay 6 meses de garantía en caso de defectos anteriores a la compra, pero no existe el derecho al desistimiento salvo que se indique expresamente, y en caso de problemas, las partes deben intentar llegar a un acuerdo para resolver el conflicto. Si no es así, la alternativa es ir a los tribunales.

* Texto remitido en el que se respeta el contenido íntegro, la redacción y la ortografía, con excepción de la entradilla del artículo