



GUÍA PARA

HACER TUS COMPRAS EN INTERNET



Unión de Consumidores de Extremadura

GUÍA PARA HACER TUS COMPRAS EN INTERNET

Autor:

Unión de Consumidores de Extremadura

Edición:

Unión de Consumidores de Extremadura

Noviembre, 2015

Realizado con el patrocinio de la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales de la Junta de Extremadura

**JAVIER
RUBIO
MERINERO**

Presidente de la
Unión de
Consumidores de
Extremadura

Comprar en internet tiene innumerables ventajas: acceso a la mayor oferta comercial posible, comodidad de comprar desde casa, mejores precios, acceso a foros y opiniones de clientes,... Pero hacer nuestra compras en la red no está exento de problemas.

Igual que en el mundo real, en el "virtual" es necesario adoptar medidas de precaución para evitar problemas, por ejemplo, en el tratamiento de nuestros datos personales o económicos, en el envío de productos diferentes al adquirido, en la correcta transmisión de las condiciones de compra.

Con esta guía pretendemos dar a quien compra en internet una información sencilla pero completa sobre qué debe saber para hacer sus compras con total tranquilidad.



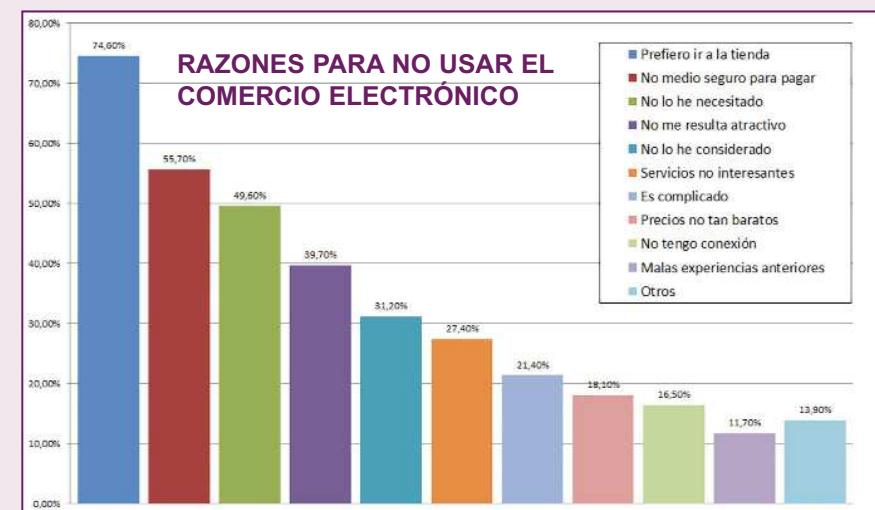
EL COMERCIO ELECTRÓNICO: SECTOR EN AUGE

El sector del comercio electrónico se prepara para unas Navidades históricas en España. El incremento de la oferta online, la mayor confianza de los usuarios en las cibertiendas, el boom de las compras desde dispositivos móviles y la adopción por parte de los consumidores españoles de costumbres como el *Black Friday* tendrán su reflejo en una campaña que se espera que bata récords de ventas.



Actualmente, España es el cuarto mercado europeo en comercio electrónico, con un volumen de negocio de 16.259 millones de euros en 2014. Y lo más llamativo es que, en plena crisis del consumo, se estima que esta cifra aumentará un 16,9% este año, según el informe E-Commerce Europe.

Ahora, nos acercamos a las Navidades, la época de mayor consumo de todo el año. Y las tiendas virtuales van a echar el resto, pues se espera un incremento de ventas de entre un 20 y un 25%.



Varios factores tienen "la culpa" de este éxito. Uno de ellos es la adopción en España de grandes eventos de consumo como el "Black Friday" (27 de noviembre) y el "Ciber Monday" (30 de noviembre), en los que los mayores portales de ventas online, como Amazon, Vente-Privée o Showroomprive ofertan un importante porcentaje de su catálogo con enormes descuentos.

Además, se han mejorado, y mucho, los servicios logísticos que sirven los pedidos a los clientes, así como la seguridad de las transacciones.



Por último, conviene recordar que la última reforma de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios concedía un plazo de 14 días para que las compras a distancia, como las realizadas a través de internet, puedan cancelarse sin penalización alguna.

Con todo ello, el campo está perfectamente abonado para que los consumidores nos lancemos a comprar en internet. Pero, ¿estamos realmente preparados para ello? ¿Tenemos toda la información necesaria para evitar problemas?

Con esta guía pretendemos ofrecerle consejos, advertencias y recomendaciones para que sus compras online sean plenamente satisfactorias y, si no lo son, sepa a dónde dirigirse para hacer valer sus derechos.

PARA COMPRAR, ELIGE SIEMPRE WEBS QUE SEAN SEGURAS

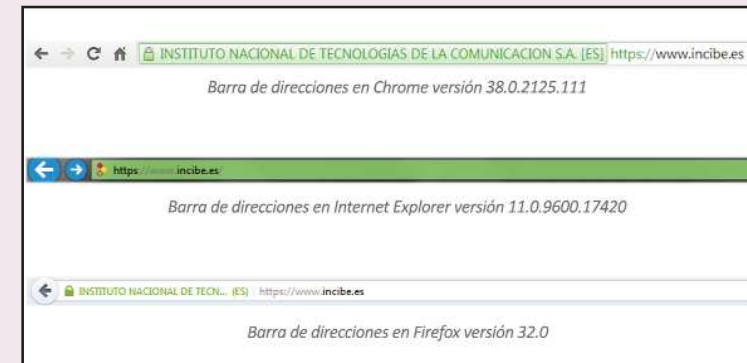
Para elegir dónde comprar en la red, además de los criterios que nos sirven también en los comercios tradicionales (comparar precios y servicios, comprobar plazos de entrega, preferir a los que estén adheridos al Sistema Arbitral de Consumo...) debemos cerciorarnos de que la plataforma de compra a través de la que hacemos nuestro pedido y, en consecuencia, incluimos nuestros datos personales y bancarios es una web "segura".

Actualmente, existen tres indicadores fundamentales:



1. Indicador "https": la gran mayoría de las direcciones web en internet comienza por la expresión "http" (abreviatura de la forma inglesa *Hypertext Transfer Protocol*, "protocolo de transferencia de hipertextos"). Si estamos ante una web segura, esa expresión debe ser "https", es decir, termina en una "s" que significa que el navegador está usando un esquema seguro para proteger la información que está siendo transferida.

2. Color verde: cuando estamos en una web segura, la barra de direcciones nos lo indica mediante el color verde. Eso sí, cada navegador lo muestra de una forma diferente, por lo que es conveniente saber cómo lo hace el que estemos usando.



Si la página sigue manteniendo "HTTPS", pero la barra de direcciones no se pone de color verde, deberás tener alguna consideración más. En este caso, el tipo de certificado que usa la página no proporciona información de identidad, es decir, no se ha podido comprobar que la dirección web pertenece realmente a la entidad que dice ser.



Esto no significa necesariamente que la página web no sea legítima, sino simplemente que no se ha podido comprobar. Es como si intentas pasar la aduana de un país sin el pasaporte. No significa que tú no seas quien dices ser, sin embargo, los agentes de seguridad no tienen ningún documento que les permita comprobarlo.

Si estás en ese caso, prueba a acceder a la página directamente escribiendo la dirección en tu navegador, en lugar de usar enlaces de correos electrónicos o de otras páginas, pues es posible que los estafadores simulen páginas web reales pero que, evidentemente, no son seguras.

3. Elemento gráfico: en la barra de direcciones de una web segura aparece un candado cerrado. Ese candado, además, hace las veces de enlace de seguridad que nos permite conocer, pinchando sobre él, que compañía certifica que la web es segura, los permisos que obtiene de nosotros cuando navegamos en ella, si usa "cookies"...

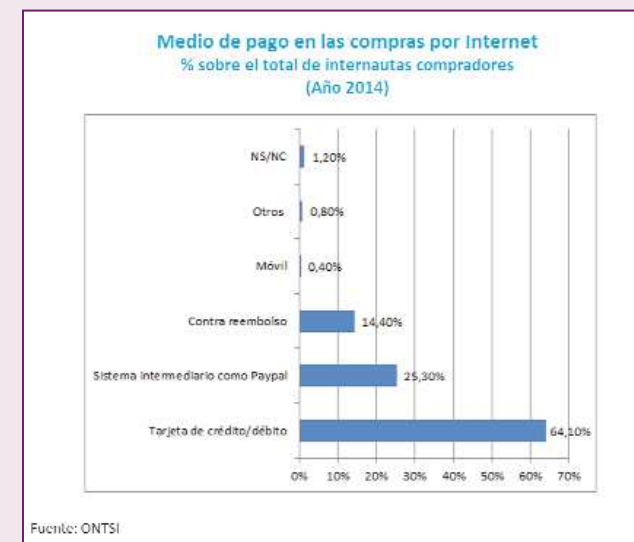
QUÉ MEDIO DE PAGO UTILIZO

Uno de los pasos que mayor desconfianza genera cuando compramos en internet es el del pago. La relativamente frecuente aparición en los medios de comunicación de casos de estafa por apropiación de datos bancarios obtenidos fraudulentamente en la red hace que muchos usuarios paren su proceso de compra cuando la tienda virtual le pide un número de tarjeta.

La utilización de las tarjetas prepago o monedero que ofrecen las entidades bancarias para realizar pagos online, evitan exponer los datos de la tarjeta de crédito o débito

En primer lugar, debemos saber que si una tienda virtual opera bajo una web segura, será muy difícil que nuestros datos bancarios puedan ser captados por algún estafador. No obstante, y para mayor seguridad, podemos usar medios de pago específicamente creados para ser usados en transacciones electrónicas que incorporan medidas de seguridad añadidas a las de las tarjetas convencionales.

En el último estudio del Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI), se concluyó que el medio de pago usado por la inmensa mayoría de los ciudadanos para hacer sus compras por internet es la tarjeta (66%), bien sea de crédito o de débito, seguido, a mucha distancia, por la tarjeta Paypal (11%) y el contra reembolso (10%). Pero, ¿qué diferencias existen entre unos medios y otros? ¿Existe alguno más seguro?



- Tarjeta de crédito/débito: es una tarjeta convencional, como la que usamos para pagar en cualquier establecimiento tradicional. La de débito supone cargar inmediatamente el



precio del artículo en la cuenta a la que está asociada, y la de crédito suele aplazar o fraccionar el pago.

En ambos casos, suponen cierto riesgo pues, de ser captado su número por un estafador, podría tener acceso al dinero que tengamos en nuestra cuenta o al crédito de la tarjeta. No obstante, las tarjetas de crédito suelen gozar de una mayor protección y, en la mayoría de los casos, un seguro que protege la compra si, por cualquier circunstancia, tenemos un problema.

Cada vez es más frecuente, además, que los comercios usen una "pasarela de pago". Mediante este sistema, es nuestra propia entidad, la que ha emitido nuestra tarjeta, la que nos proporciona un código que nos llegará al teléfono móvil asociado a la tarjeta, que necesitaremos para completar la compra. De ese modo, quien no tenga nuestro teléfono no podrá comprar.

- Tarjeta prepago o monedero: nos permiten disponer de una forma de pago cuyo límite de uso viene determinado por una carga de dinero que se realiza en esta tarjeta. Por tanto, es el propio usuario el que decide cuánto dinero va a poner en este tipo de tarjetas. Una vez agotado ese límite, la tarjeta puede ser recargada o no.

Su gran ventaja es que no están conectadas a tu cuenta y que, por tanto, puedes recargar sólo el importe de la compra

Recuerda que la inmensa mayoría de las tarjetas de crédito llevan aparejado un seguro de protección de compras; si tienes algún problema y pagaste con ella, te puede ser muy útil

que vayas a hacer en ese momento. De esta manera, se limita notablemente el dinero susceptible de ser robado.

Pueden ser solicitadas en tu entidad financiera habitual, aunque hay otras entidades, como Paypal, que también la ofrecen.

- Tarjeta virtual: similar a la anterior, pero sin soporte físico. Es decir, no tendremos el plástico y, por tanto, sólo podremos operar con ella a través de internet.

Igualmente, debe ser solicitada a tu entidad y se recarga con la cantidad que necesites en cajeros o en la web del propio banco.

- Paypal u otros intermediarios: este sistema es uno de los más seguros. Funciona con un intermediario entre el comercio y el comprador; así, este sólo debe transferir el dinero a su cuenta abierta en el intermediario, por ejemplo paypal; para comprar, sólo debe facilitar el correo electrónico asociado a esa cuenta y el intermediario, tras las comprobaciones oportunas, liberará el importe de la compra.

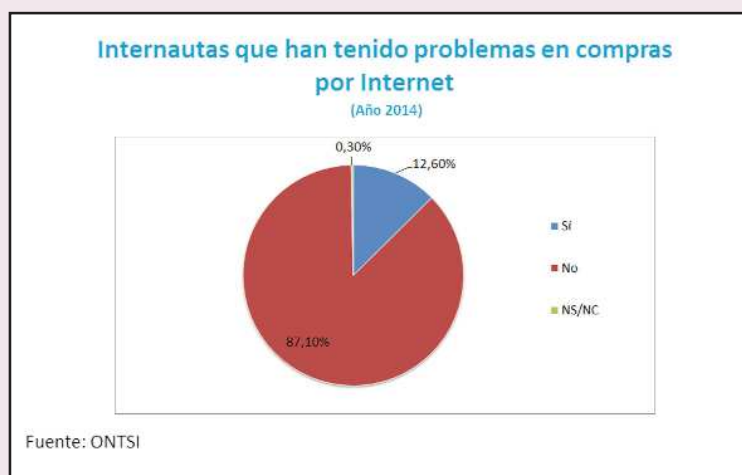
Además, tiene otra ventaja adicional, pues el comprador que pague con este sistema tiene un servicio de reclamaciones a su disposición que le permitiría recuperar el dinero en caso de que existiera algún problema imputable al vendedor.





¿Y SI TENGO ALGÚN PROBLEMA?

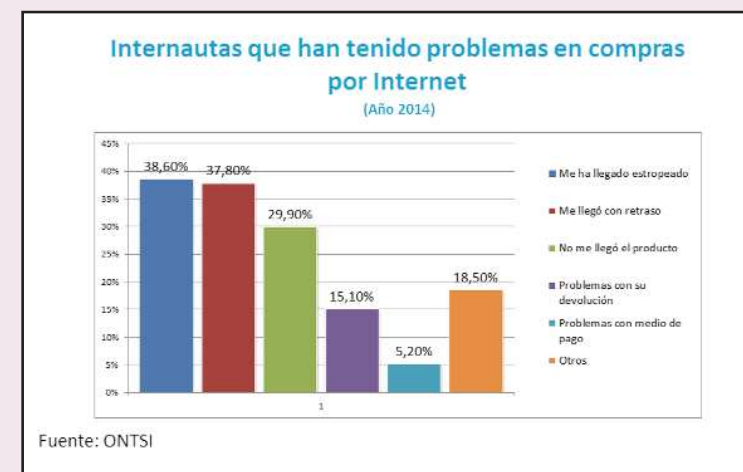
Como cualquier otro acto de consumo, la compra online puede generar problemas, algunos iguales que los que podrían ocurrir en un comercio tradicional, y otros específicos.



En el último estudio realizado por la ONTSI sobre los problemas que han encontrado los usuarios en sus compras realizadas en internet, destaca que un 7,7% tuvo problemas con su compra electrónica durante el año 2011.

El problema fundamental que se ha detectado en las compras online viene dado por no haber recibido el producto comprado, siendo uno de cada cuatro (28,1%) los compradores que han sufrido un problema de este tipo. Los problemas de recepción del producto en mal estado o que el producto difiriera con lo ofertado en la web son los

siguientes más comunes, entorno al 22%. Los problemas de pago (precio final diferente al pactado o problemas con el pago), a pesar de ser los que generan mayores frenos entre los no compradores, tienen menos peso en el conjunto de los problemas. Un 19,7% de los mismos declara haber sufrido un contratiempo de esta categoría.



En cualquier caso, los mecanismos de resolución de reclamaciones son muy similares a los tradicionales:

- Mediación a través de asociaciones u organismos de consumo: estas entidades tratarán de llegar a un acuerdo para la resolución del conflicto, en el que ambas partes, por lo general, ceden en parte sus pretensiones.

- Sistema arbitral de consumo: si compras en una tienda adherida a este sistema, te aseguras el poder recurrir a un



mecanismo rápido, sencillo gratuito y eficaz, que supone una de las mejores armas para defender nuestros derechos. Busca el logo de empresa adherida en la tienda en la que vayas a hacer tu compra.



Tribunales de justicia: aunque es la vía más cara y lenta, en las compras a distancia, como las de internet, el consumidor cuenta con una ventaja importante, y es que se considera que el juzgado competente para interponer la demanda es el del demandante, es decir, el del comprador, y no el del demandado (vendedor) como suele ser regla general.

Si la compra la hicimos en una tienda situada fuera de España, pero dentro de la Unión Europea, podemos recurrir al Centro Europeo del Consumidor, a través de cuya web podemos interponer cualquier tipo de reclamación.

De la misma manera, pero para empresas que operan fuera de la Unión Europea, podemos reclamar a través de la web de econsumer.gov.



Por otra parte, es muy recomendable comprar en tiendas que estén adheridos a algún sistema de buenas prácticas como "Confianza Online", cuyo logo podemos encontrar en más de 2.700 páginas. La adhesión a este sistema implica que la empresa tiene como objetivo la excelencia en sus relaciones con los clientes, respetando

siempre la normativa y poniendo a su alcance un mecanismo de reclamación sencillo y rápido.

Por último, recuerde que las entidades emisoras de las tarjetas de crédito (Visa, Mastercard, ...) suelen aceptar reclamaciones por transacciones no realizadas correctamente, por lo que puede presentar también una reclamación ante su banco o caja y, posteriormente, a esa emisora.



10 CONSEJOS PARA COMPRAR EN INTERNET

1. Compra en comercios que conozca o infórmate sobre el mismo cuando vayas a realizar una compra en una tienda comercio que no conozcas o del que no tengas alguna referencia. En la red hay multitud de foros que pueden darte una pista sobre su fiabilidad.
2. Sólo debes comprar en establecimientos de confianza y que posean un servidor seguro para proteger tu información. El nombre, domicilio y NIF de la empresa deben figurar en la página web.



3. Antes de comprar, lee la política de entrega y devoluciones del establecimiento, que debe figurar en el sitio web del comercio. ¿Pueden devolverse los artículos que no sean satisfactorios? ¿Si un artículo tiene defectos, devuelven su importe u otorgan crédito en la tienda?

4. La página web del comercio debe contener información sobre los costes y condiciones de envío, monedas aceptadas e impuestos que sean de aplicación.

Compra siempre en tiendas conocidas, que informen de su dirección, nif y de su política de entrega y devoluciones; consulta foros para comprobar su fiabilidad si no la conoces

Comprueba con detenimiento los gastos de envío, que en ocasiones pueden ser más cuantiosos que la propia compra. Además, recuerda que debes cerciorarte de que no tendrás problemas en aduanas cuando llegue a España si se trata de un producto proveniente de países fuera de la Unión Europea sobre el que pese algún arancel.



6. Asegúrate de que los detalles de tu tarjeta, sea del tipo que sea, serán encriptados de forma segura antes de enviarse por la Red. Busca el icono del candado, el color verde en la barra de direcciones y revisa la dirección de la página web, que debería

empezar por <https://> en lugar de <http://>

7. Las pasarelas de pago ofrecen mayores garantías de seguridad, por lo que conviene realizar el pago a través de una siempre que se ofrezca esta opción.

8. Si es posible, utiliza tarjetas monedero o virtuales, o sistemas intermediarios. En cualquier caso, recuerda que ninguna página de compra te pedirá el PIN de tu tarjeta, aunque sí otros datos de seguridad.



9. Recuerda que tienes 14 días para devolver el producto sin que tenga que estar defectuoso y sin dar explicación alguna. Es el derecho de desistimiento, aplicable a las compras online por ser compras realizadas a distancia.

10. Si tienes cualquier problema con la compra, reclama. Recuerda que puedes hacerlo en tu entidad, si compraste con tarjeta de crédito, a Paypal si lo hiciste por esa plataforma, al Sistema Arbitral de Consumo o Confianza Online si la tienda está adherida y, en cualquier caso, ante los organismos de consumo.

