



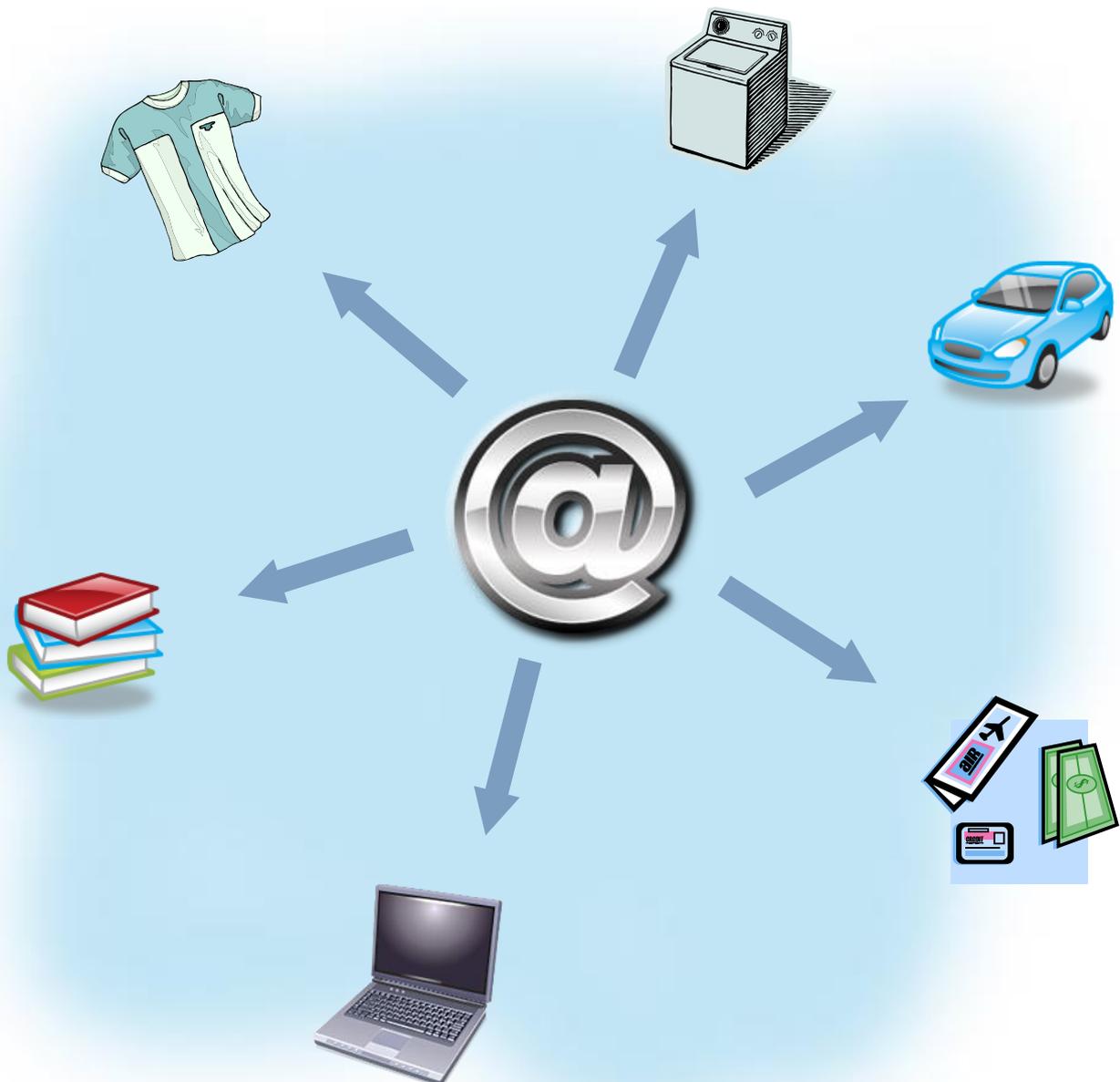
Compras y pagos seguros en

INTERNET

Comercio Electrónico es una modalidad de compra a distancia que consiste en la adquisición de productos (ropa, libros, electrodomésticos, vehículos, etc.) o de servicios (billetes de avión, alojamiento, alquiler de vehículos, información, etc.), en cualquier parte del mundo, desde cualquier sitio y a cualquier hora del día, a través de Internet.

Actualmente la seguridad en el comercio electrónico es elevada, pero existen ciertos riesgos que hay que evitar.

Para disfrutar con seguridad de sus ventajas es necesario adoptar ciertas precauciones.



COMPRAR EN UNA WEB SEGURA

Siempre hay que comprobar que la tienda online en la que se pretende comprar está alojada en una página Web segura y por tanto hay que saber identificarla.

Símbolos de Seguridad

Las direcciones (URL) de las páginas alojadas en un servidor seguro comienzan con "https". La "s" final, en ocasiones, sólo aparece en la página en la que se realiza el pago.

Otros indicadores de seguridad son los símbolos de un **candado cerrado y una llave entera** (que se sitúan junto a la URL o en la parte inferior del navegador). Si hacemos un doble clic sobre ellos aparecerá información sobre su certificado de seguridad.

Un candado abierto indica que la página no es segura.



Sellos de confianza

Comprobar si la tienda posee el sello reconocido de **Confianza Online**. Esto implica que la empresa ha asumido unos compromisos éticos y de conducta, y da la posibilidad de reclamar gratuitamente ante Confianza Online en caso de conflicto.

También conviene comprobar si la tienda está adherida a otro código de conducta similar o si está adherida al **Sistema Arbitral de Consumo**.

El sello de **Confianza en Línea** acredita que el comercio está adherido a un código de conducta regulado por las autoridades de consumo y ofrece un sistema de resolución extrajudicial de conflictos, como el Sistema Arbitral de Consumo.



Localización de la empresa

Hay que poder identificar a la empresa proveedora o responsable de la página Web (nombre, domicilio, CIF, etc.). Si aparece una dirección, se debe contrastar y localizar. Si existe un teléfono de contacto, llamar y asegurarse de que la empresa existe realmente.

Hay que tener en cuenta que en las compras en tiendas online de países no pertenecientes a la Unión Europea se asumen ciertos riesgos ya que no están sometidos a las normas que la UE exige a sus empresas, para proteger a los consumidores.

INFORMARSE DE LAS CONDICIONES

La empresa está obligada a facilitar toda la información relativa a las condiciones de compra. Ante cualquier duda es aconsejable ponerse en contacto con la empresa vendedora

Sobre el pago

¿Qué opciones de pago hay?

¿Hay gastos de envío? Si los hay, ¿a cargo de quién?

Plazos

¿Qué plazo hay para la entrega del producto?

¿Y si el producto no llega? ¿Hay algún seguro?

Entrega del producto

¿Existen condiciones para la entrega en alguna zona geográfica?

¿Cuáles son las opciones de entrega?

Devoluciones

¿Acepta o no devoluciones, fuera del plazo legal del desistimiento?

Si hay gastos, ¿a cargo de quién?



DOCUMENTACIÓN QUE HAY QUE GUARDAR

Se debe guardar o copiar la documentación de las operaciones de la compra realizada incluso en caso de incidencias u operaciones fallidas por errores informáticos.

Así especialmente:

- ❖ Página resumen de la operación que aparece al terminar la orden de compra especial.
- ❖ La información relacionada con la compra realizada como publicidad, correos enviados y recibidos con la empresa, justificantes de entrega del pedido, factura electrónica, etc.
- ❖ Los datos de la empresa y los términos legales de la compra hasta que finalice el periodo de garantía del producto adquirido.
- ❖ Correo de confirmación de compra

Esta documentación es esencial en caso de posibles reclamaciones y garantías del producto.



PAGAR CON SEGURIDAD

Los distintos modos de pago y los protocolos que actualmente existen en Internet, hacen que nuestros datos personales y las transacciones que hagamos cuenten con un alto nivel de protección. Pero se deben tomar todas las precauciones posibles.

Lo más seguro es pagar contrarreembolso (tras la verificación del producto) o mediante tarjeta de crédito electrónica para uso exclusivo por Internet.

Si el pago se realiza autorizando el cargo en una tarjeta de crédito, conviene comprobar si la página Web de la tienda online cuenta con el sello de VeriSign. Este certificado es mundialmente conocido por utilizar los mayores protocolos de seguridad en la Red, por su garantía y confidencialidad de las transacciones comerciales realizadas por Internet, tanto en servicios de banca online como en comercio electrónico.

Otra herramienta de gran utilidad para realizar pagos de forma segura, por su confidencialidad y seguridad, es PayPal.



EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

Es factible retractarte de la compra de un producto o un servicio adquirido en una tienda online; el “derecho de desistimiento” reconoce la posibilidad de devolverlo y el plazo legal para hacerlo es de 14 días naturales (periodo de reflexión) desde la firma del contrato, o desde la recepción del producto.

14 DÍAS NATURALES

Dentro de ese plazo o “periodo de reflexión” se puede renunciar al pedido **por cualquier motivo**, aunque sólo sea porque se ha pensado mejor.

Para ejercer ese derecho, el comprador debe informar al vendedor de la decisión de anular la compra mediante el documento de desistimiento, que debe proporcionar la tienda online, o adjuntar una declaración escrita a los productos a devolver, por correo ordinario, fax o correo electrónico: no basta con devolver los productos.

Comprobar si el vendedor ha informado de que los gastos de devolución por desistimiento corren por cuenta del comprador. Si no lo ha hecho, será él quien deba asumirlos.

Algunas tiendas online tienen una política de devolución más favorable para los consumidores y aceptan asumir este gasto, informando de esta circunstancia previamente o en su publicidad.

No todos los productos pueden ser devueltos; existen excepciones, como por ejemplo: productos hechos a medida o personalizados, ficheros informáticos, vídeos o discos desprecintados, productos desprecintados por razones higiénicas, alojamiento y ocio comprometidos en fechas concretas, y algunos más.

Y si la tienda online no hubiera facilitado desde el principio toda la información y documentación necesaria para ejercer este derecho, el comprador dispone de **un año adicional** para desistir de la compra realizada.

OTRAS RECOMENDACIONES PARA AFIANZAR LA SEGURIDAD DE UNA COMPRA ONLINE

Las compras por Internet serán más seguras si, además, adoptamos otras precauciones y mínimas reglas de seguridad:

- ❖ Desconfiar de las ofertas y gangas increíbles.
- ❖ No comprar cuando una oferta llegue de un sitio desconocido o no solicitado (peligro de spam o phishing).
- ❖ Desconfiar de los anuncios en los que se solicita hacer uso de un teléfono de tarificación adicional (números que empiezan por 803, 806, 807, etc.).
- ❖ Usar los buscadores de Internet para comprobar los datos de la empresa vendedora.
- ❖ Conocer la política de privacidad de la empresa, y conocer el tratamiento de los datos personales de los usuarios.
- ❖ Buscar opiniones y comentarios de otros usuarios de la tienda on line o del producto.
- ❖ Comparar precios.
- ❖ Asegurarse que los precios ofertados incluyen o no impuestos y no presentan gastos adicionales ocultos, como gastos de gestión o tasas.
- ❖ No facilitar datos de cuentas bancarias.
- ❖ No proporcionar más información que la imprescindible para realizar la compra.
- ❖ A igualdad de precios, comprar siempre en Web de sitios de nuestro país o de países de la UE como garantía para la resolución de posibles reclamaciones.

Octubre 2019



RECLAMACIONES EN LAS COMPRAS ON-LINE

1- El primer paso que se tiene que dar antes de hacer una reclamación, es contactar con la empresa vendedora e intentar solventar el problema. Las empresas tienen obligación de ofrecer un teléfono y dirección.

No olvidar guardar una copia de la reclamación enviada.

2- La empresa deberá responderle en el plazo más breve posible y como máximo de 1 mes. Además deberá indicarle si está adherida a algún sistema extrajudicial de resolución de litigios de consumo. No obstante si la respuesta no es satisfactoria para sus intereses, podrá acudir para información y reclamación a:

- ❖ Los Servicios de Consumo del Gobierno de Aragón en las tres capitales de provincia.
- ❖ Las Oficinas Comarcales y Municipales de Información al Consumidor de Aragón.
- ❖ Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

Recordar que si las empresas exhiben en sus páginas SELLOS DE CONFIANZA, se podrá presentar la reclamación a través de sus páginas web:

- ❖ **“CONFIANZA ON LINE”:** www.confianzaonline.es, asociación creada al amparo de la autorregulación de la industria del comercio electrónico y publicidad interactiva.
- ❖ **“CONFIANZA EN LINEA “:** www.e-observatorio.es, dependiente de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN).

Si el consumidor o la empresa tienen su domicilio en otros países de la Unión Europea, se remitirá la reclamación al Centro Europeo del Consumidor en España www.cec.consumo-inc.es.

Si la empresa es de otro país fuera de la UE, existen algunas plataformas en Internet dependientes de empresas u organizaciones, que se ofrecen para encauzar su reclamación.

SERVICIOS PROVINCIALES DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

HUESCA

San Jorge, 65
Tel. 974 247 229

TERUEL

C/ San Vicente de Paúl, 1
Tel. 978 654 026

ZARAGOZA

Plaza del Pilar, 3
Tel. 976 715 243 / 976 715 897

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Plaza del Pilar, 3
50003 Zaragoza

ATENCIÓN AL CONSUMIDOR
900 12 13 14

Consumo Aragón en Redes Sociales

Consumo Aragón



@ConsumoAragón

