SALUDO DEL CONCEJAL

El Tte. Alcalde de participación Ciudadana y Consumo, y el personal de Atención al Ciudadano, aprovecha la ocasión para saludarles y ofrecerles pautas de actuación y facilitarles a ustedes como vecinos/as y consumidores/as sus compras por internet, a fin que tenga los menos problemas posibles, usando las nuevas tecnologías que la actual sociedad de la información nos ofrece.

José Cobos Gutiérrez
Tte. Alcalde Delegado de Participación Ciudadana y Consumo.

AYUNTAMIENTO DE ANTEQUERA

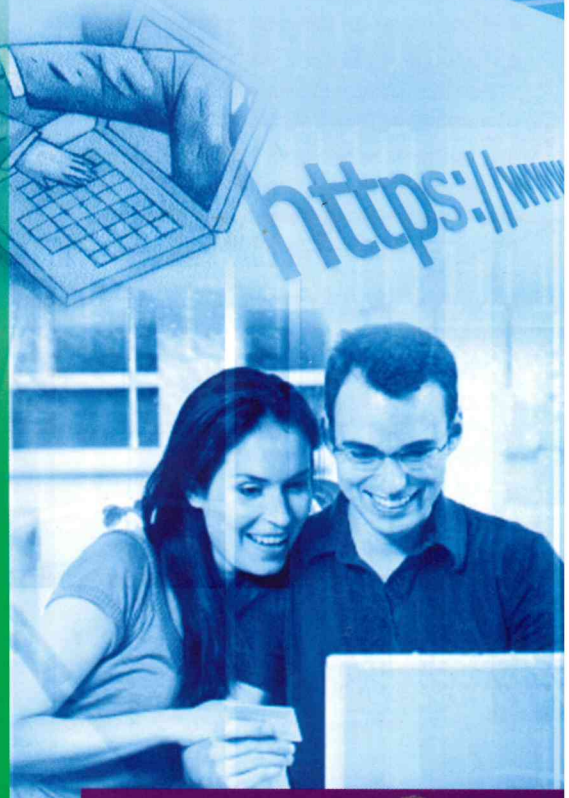
DATOS DE INTERES

- ***Centro Europeo del Consumidor***
  C/ Príncipe de Vergara 54 28006 Madrid
  E-mail: cec@consumo-inc.es
  Fax: 918 224 562
  www.consumo-inc.es *(Directorio Internacional)*
  www.econsumet.gov
- ***Policía Nacional***
  delitos.tecnologicos@policia.es
- ***Guardia Civil***
  vco-delitoinformatico@guardiacivil.es

GUÍA DEL CONSUMIDOR

Compras por Internet

AYUNTAMIENTO DE ANTEQUERA



OMIC

OFICINA MUNICIPAL
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR
omic-oac@antequera.es

Consejos prácticos para comprar por Internet

1.- Dedícale tiempo: Dedica tiempo a la compra que vas a hacer, la prudencia siempre guía una buena compra. No es bueno comprar un producto en la primera web que ves, es mejor echar un vistazo a otras y comparar precios y condiciones.

2.- Intuición: Más que intuición, sentido común. Nadie regala nada, ni en internet ni en la calle. Así que si algo tiene un precio demasiado bajo para ser real, desconfía.

3.- El sitio: No te fíes de las empresas que no tienen dirección física o que sólo facilitan un número de móvil para contactar. Si existe una dirección física trata de verificarla, revisa en un callejero si realmente existe. Observa también si el sitio contiene errores ortográficos, si es un negocio nuevo o desconocido, si hay algo en la web o en la publicidad que te parece excesivamente sospechoso o si nadie contesta al teléfono.

4.- Webs extranjeras: Presta el doble de atención cuando se trata de un sitio web de otro país, ya que la legislación vigente en cuanto a política de privacidad o transacciones comerciales puede ser diferente. Si hay algún problema y se trata de un estado miembro de la UE puedes pedir información en el Centro Europeo del Consumidor, sino ponte en contacto con la embajada del país correspondiente.

5.- Seguridad: Para saber si un sitio es seguro observa la barra de navegación, una web segura es aquella que lleva las letras "https://". La "S" del final indica que es un sitio seguro. También fíjate si a pie de página, en tu navegador aparece la imagen de un candado cerrado o una llave, eso indica que estás en una conexión segura. También es un indicador el lema "Secure Socket Layer (SSL)".

6.- Condiciones: Infórmate bien de las condiciones de contratación o compra del producto. Las empresas están obligadas a ofrecer esta información, si tienes alguna duda contacta con ellos. Debes informarte sobre qué ocurre si tienes que devolver el producto, quién corre con los gastos de envío, si hay restricciones geográficas en las entregas, forma de pago, etc.

7.- Infórmate y lee: Lee detenidamente la política de privacidad y seguridad del sitio. Todas las empresas que ofrecen sus servicios en Internet deben explicar cuál es su política de privacidad y qué van hacer con nuestros datos personales.

8.- Discreción, no des más datos: A la hora de comprar, se cauto y discreto, proporciona la mínima cantidad posible de datos personales. Evidentemente hay información como tu nombre y tu dirección que son necesarios para la compra. Pero es común que te soliciten más datos (como hábitos de consumo, números de teléfono, datos íntimos, etc.) esta información se suele utilizar con fines comerciales. Jamás contestes a una pregunta que crees inapropiada para tu compra, si te la exigen como obligatoria busca otro lugar donde comprar el producto.

9.- Pagar. El pago por Internet tiene el mismo riesgo que las compras por teléfono o por catálogo. El modo más seguro es el pago contrareembolso, que trabaja con dinero en efectivo. De no existir esta opción, se puede pagar con tarjeta o con sistemas de minipagos como Pay Pal. El riesgo de la tarjeta es exponer nuestro número en una red como Internet, para ello es necesario que comprobemos que la conexión es segura. Afortunadamente cada vez más bancos implementan nuevos sistemas de seguridad (las contraseñas de pagos por Internet) que impiden que cualquiera que tenga nuestro número de tarjeta pueda hacer pagos por la red. De cualquier forma, es bueno verificar todos estos extremos.

10.- Copias: Al finalizar el proceso de compra, debe aparecer una página que resume tu compra o incluso se te enviará un correo de confirmación. Conserva copias de estos justificantes de las operaciones que has realizado. Serán tu recibo y una prueba en caso de que haya que reclamar. Archiva esta información hasta que termine el periodo de garantía.

11.- Desistimiento: El consumidor podrá ejecutar el derecho de desistimiento en el plazo de 7 días.

12.- Entrega: Una vez aceptada la compra, el vendedor deberá entregar el producto adquirido en un intervalo de 30 días, en el supuesto de que no figure ningún plazo.

Ni el tiempo ni la distancia importa ya a la hora de adquirir casi cualquier producto o servicio. Las compras en internet resultan bastante atractivas por la facilidad y comodidad y permiten a los usuarios un mercado más amplio y competitivo. Sin embargo las mismas virtudes de la red son utilizadas por algunos para cometer fraudes entrañando más riesgo para el consumidor al ser una compra a distancia.

El número de modalidades de fraudes por internet es tan grande como el ingenio de los defraudadores. la mayoría tienen que ver con pagos con tarjetas de crédito y se valen del correo electrónico para hacer llegar sus ofertas a los consumidores.

Internet cuenta ya con un decálogo de prácticas ilegales. Estafas en subastas, fraudes con tarjetas de crédito, falsas o engaños en vacaciones y viajes, son algunas de las fórmulas que se recogen en la lista, elaborada a partir de las reclamaciones de los usuarios, con los 10 fraudes más comunes que se pueden realizar a través de Internet.

Los fraudes más comunes en internet:

1.- Las subastas: Algunos mercados virtuales ofrecen una amplia selección de productos a precios muy bajos. Una vez el consumidor ha enviado el dinero, o recibe algo de menor valor, o no recibe nada.

2.- Ventas piramidales: Consiste en ofrecer a los usuarios falsas promesas de ganar dinero de manera fácil por vender productos a nuevos compradores que éstos deben buscar.

3.- Viajes y vacaciones: Determinadas páginas ofrecen destinos maravillosos de vacaciones a precios de ganga, que a menudo encubren una realidad completamente diferente o inexistente.

4.- Ofertas de trabajo: Las amas de casa y las personas mayores son las más vulnerables. Consiste en prometer unos ingresos, por realizar un trabajo sencillo desde su hogar. Piden que ingresen una cantidad para materiales, que nunca llegan.

5.- Las tarjetas de crédito: Se solicita el número de la tarjeta de crédito, con la excusa de comprobar su verdadera edad y posteriormente se le realizan cargos no solicitados de difícil cancelación, especialmente en páginas para adultos.

6.- Inversiones: Las promesas de inversiones que rápidamente se convierten en grandes beneficios, no suelen cumplirse y comportan grandes riesgos para los usuarios. Desconfíe de inversiones con seguridad del 100%.

7.- Productos y servicios milagro: Recetas milagrosas para curar cualquier enfermedad se encuentra en la red, la mayoría de ellas sin ningún respaldo médico o control de autoridades sanitarias.

8.- Acceso a servicios de internet: El consumidor recibe una oferta de servicios gratuitos. La aceptación lleva implícito el compromiso de contrato a largo plazo con altas penalizaciones en caso de cancelación.

9.- Oportunidad de negocio: En la red abundan las ofertas para ganar fortunas invirtiendo en una aparente oportunidad de negocio que acaba convirtiendose en una estafa.

10.- Fraudes telefónicos: Un sistema bastante extendido en los sitios de sexo, consiste en bajarte un programa y lo instale en su ordenador, para que le permita entrar gratuitamente en la web. Sin que usted lo sepa, el programa marca un número de pago (906) a través del cual se accede a la web. Su factura telefónica se incrementa a velocidad de vértigo.