

Consejos básicos para navegar y comprar con seguridad en Internet

Huesca
13 de Noviembre de 2013

El comercio electrónico

En los últimos años, el **comercio electrónico**, se ha convertido en un elemento imprescindible para la óptima incorporación a la Sociedad de la Información, tanto de los ciudadanos como de las empresas. Desde el punto de vista del **consumidor**, el comercio electrónico es una ventana abierta a un **mercado global** y competitivo donde, en numerosas ocasiones, la oferta supera la demanda.



El comercio electrónico

El comercio electrónico o e-commerce es, actualmente, un canal de ventas, cada día más presente, que ofrece ventajas tanto para los consumidores como para los empresarios. Los consumidores pueden obtener, gracias al comercio electrónico, ventajas tales como:

- ✓ Posibilidad de realizar compras en cualquier momento.
- ✓ Acceso a un escaparate mundial, con una gran variedad de productos.
- ✓ Productos más económicos y posibilidad de comparar las distintas ofertas.
- ✓ Comodidad, agilidad y rapidez en las compras
- ✓ Conocer las opiniones de otros compradores.



El comercio electrónico

Para poder disfrutar de estas ventajas, es conveniente observar una serie de prácticas que potencien la confianza del comprador y reduzcan la posibilidad de incidencias en sus compras.



El comercio electrónico

A pesar de las indudables ventajas que tiene Internet, **todavía existen reticencias y miedos a comprar en la Red** y habitualmente se alude a problemas de **seguridad** para justificar el rechazo a realizar dichas compras electrónicas.

No obstante, la realidad apunta a que la causa **radica en un factor cultural**, basado más en un problema de percepción, muchas veces **producto de leyendas** o argumentos lejanos a la realidad, que en un hecho contrastado..



El comercio electrónico

En esta pequeña sesión vamos a recoger los **aspectos más relevantes** relacionados con el **comercio electrónico**, las **ventajas e inconvenientes** de comprar en Internet, la **legislación que protege al consumidor**, los **mitos y leyendas** que rodean al comercio electrónico y algo fundamental, **tomar precauciones** para realizar una compra segura con las máximas garantías.



El comercio electrónico

Comprar sin moverse de casa es una realidad, de tal modo que los usuarios pueden **adquirir productos y contratar servicios** a través de Internet.

Existen muchas **ventajas** (aunque también algún que otro **inconveniente**) en el comercio electrónico que se pueden resumir en las siguientes:



El comercio electrónico



VENTAJAS

El comercio electrónico

- **Posibilidad de realizar compras en cualquier momento:** a través de Internet se pueden efectuar compras sin atenerse a horarios o días festivos, con una disponibilidad de 24 horas al día los 365 días al año, lo que facilita el intercambio de bienes y servicios, en especial para profesionales y personas con escasa disponibilidad de tiempo.
- **Acceso a un escaparate mundial,** con una gran variedad de productos y la posibilidad de comprar en multitud de países del mundo sin tener que visitar los mismos.
- **Productos más económicos:** una de las grandes ventajas de comprar en la web es que se reducen los intermediarios; la venta se produce de manera directa al consumidor, por lo que el ahorro de costes indirectos se pueden repercutir en el coste final del producto.

El comercio electrónico

- **Comodidad, agilidad y rapidez en las compras:** la posibilidad de acceder a los productos desde cualquier lugar supone una gran comodidad al evitar colas y desplazamientos. Además, existe la posibilidad de comparar precios, calidades y productos entre distintas marcas o comercios sin necesidad de cambiar de ubicación.
- **Conocer opiniones de otros compradores:** la web es un gran mercado en el que se intercambian productos, pero también experiencias. A través de foros, blogs y páginas web especializadas es posible encontrar información y comentarios sobre productos y servicios ofrecidos en Internet. La puesta en común de opiniones y experiencias puede ayudar a comparar productos y, en su caso, desechar la adquisición de artículos impopulares.

DESVENTAJAS

El comercio electrónico

- **Falta de información sobre el vendedor.** Es importante que las empresas que comercializan productos o servicios en Internet se encuentren perfectamente identificadas en su página web.

La legislación española establece la obligación de las empresas de comercio electrónico de publicar cierta información general en su página Web: **denominación social, sede, NIF, datos de inscripción en el Registro Mercantil, contacto**, etc. Sin embargo, bien por desconocimiento de la empresa, bien porque se trate de una empresa extranjera al margen de la legislación española, esta información no siempre está disponible para los consumidores y usuarios.

El comercio electrónico

- **Cercanía con el Vendedor y el Producto.** En toda relación comercial existe siempre un cierto grado de incertidumbre que aumenta en el caso de no ser presencial. La atención personal y el contacto físico con el artículo son factores que ayudan a efectuar una compra.

En el caso del comercio electrónico, cada vez más tiendas online incorporan chats en directo o asistentes virtuales que ayudan a resolver dudas durante el proceso de compra.



Hola, soy Carlos.
Pincha aquí para
charlar conmigo



El comercio electrónico

- **Pago por Internet.** Hoy en día la tecnología hace posible realizar pagos seguros a través de Internet: las técnicas de cifrado garantizan la confidencialidad de las transacciones electrónicas de manera que los datos contenidos en éstas (cuentas bancaria, número de tarjeta, datos personales...) sólo son accesibles por las partes que intervienen.

Sin embargo, aunque el comercio electrónico ha avanzado mucho en los últimos años, hay que ser prudentes y comprobar siempre que los pagos se realizan a empresas seguras que respetan las normas de seguridad y privacidad legalmente establecidas.

CONOCER LA NORMATIVA BÁSICA Y PERDER EL MIEDO A COMPRAR POR INTERNET.

El comercio electrónico

Internet puede parecer un lugar ingobernable debido a su alcance, una especie de “**ciudad sin ley**” en la que todo es posible, sin embargo esto no es realmente así.

Con el objetivo de **proteger a los consumidores** y regular el sector del comercio electrónico, surgen **legislaciones específicas** sobre la materia que permiten ordenar la actividad desarrollada en Internet.

Con ello, los Estados **tratan de aumentar la confianza** en el comercio electrónico y poner a disposición de los usuarios una serie de **instrumentos** para hacer **valer sus derechos** frente a los **comerciantes y vendedores** de productos y servicios en Internet.

El comercio electrónico

El comprador siempre tiene que recibir una **información clara, comprensible e inequívoca** a través de la web de venta. Esta información tiene que respetar, en particular, **el principio de buena fe** en las transacciones comerciales. En la página web se debe informar necesariamente de:

- ✓ La **identidad** del vendedor o proveedor.
- ✓ Las **características** específicas del producto.
- ✓ El **precio**, incluidos los impuestos, y el coste del transporte, si es el caso.

El comercio electrónico

- ✓ La forma de **pago**.
- ✓ Las modalidades de **entrega**.
- ✓ El plazo de **validez** de la oferta y del precio.
- ✓ La **duración** mínima del contrato, si procede.



NORMATIVA ESPAÑOLA

3 LEYES FUNDAMENTALES

Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSICE).

El comercio electrónico

- **Ley 34/2002 de 11 de Julio de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSICE).**

La **LSSICE** regula determinados aspectos del comercio electrónico que se aplica con carácter general a las empresas establecidas en España. A través de esta norma se establece el **régimen sancionador** y la posibilidad de **cesación de actividades** de empresas españolas que contravengan lo dispuesto en esta Ley.



El comercio electrónico

- **Ley 34/2002 de 11 de Julio de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSICE).**

Destaca, por otra parte, el afán por **proteger los intereses de los destinatarios de servicios de comercio electrónico**, de forma que éstos puedan gozar de garantías suficientes a la hora de contratar un servicio o un producto por Internet.

Con esta finalidad, la Ley impone a las empresas de comercio electrónico la **obligación de facilitar el acceso a sus datos de identificación:**

El comercio electrónico

- **Ley 34/2002 de 11 de Julio de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSICE).**
 - Nombre o denominación social.
 - Número de identificación fiscal.
 - Residencia o domicilio o, en su defecto, la dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España.
 - Dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer una comunicación directa y efectiva con la empresa.
 - Los datos de su inscripción en el Registro Mercantil u otro registro público para la adquisición de personalidad jurídica.

El comercio electrónico

- **Ley 34/2002 de 11 de Julio de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSICE).**

Además, la página Web deberá **guiar a los consumidores durante el proceso de compra**, indicándoles los pasos que han de dar y la forma de corregir posibles errores en la introducción de datos.

Esta información se suele recoger en el llamado **Aviso Legal** que nos encontramos en las páginas web.

Quiénes somos | Contacto | **Aviso Legal** | Política de Privacidad |

CENTRAL DE VENTAS
Parque Ind. PISA - c/ Balance, 54
41927 Mairena del Aljarafe (Sevilla) - España
Teléfono: (+34) 954 907 226 • Fax: (+34) 955 986 741
E-mail: pisa@tamtampercusion.com

Tamtam
percusión

TIENDA SEVILLA
c/ Castelar, 8
41001 Sevilla - España
Teléfono: (+34) 954 225 977 • Fax: (+34) 955 986 741
E-mail: sevilla@tamtampercusion.com

Distribuidores oficiales de  **YAMAHA**  **Fender**  **dj**

Ley de Protección de datos

El comercio electrónico

- **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).**

Cuando se realiza una recogida de datos personales de un cliente a través de una página web, **la empresa tiene la obligación de informar al usuario**, según lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), sobre la finalidad de la recogida de los datos, la consecuencia de la obtención de los datos, la dirección para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, y los cesionarios de la información recogida, en caso de que los hubiese.

El comercio electrónico

- **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).**

Asimismo, mediante esta ley se establece la obligación por parte de las empresas de implantar las **medidas de seguridad** necesarias para garantizar la protección de la privacidad en los datos de carácter personal, permitiendo conservar la información tal y como ha sido recogida, impidiendo el acceso por parte de terceros no autorizados, y evitando incidencias en los sistemas de información.



El comercio electrónico

- **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).**

Este tipo de información que se debe proporcionar al usuario es la llamada **Política de Privacidad** que podemos ver en las páginas web.

Quienes somos | Contacto | Aviso Legal | **Política de Privacidad**

CENTRAL DE VENTAS
Parque Ind. PISA - c/ Balance, 54
41927 Mairena del Aljarafe (Sevilla) - España
Teléfono: (+34) 954 907 226 • Fax: (+34) 955 986 741
E-mail: pisa@tamtampercusion.com

TIENDA SEVILLA
c/ Castelar, 8
41001 Sevilla - España
Teléfono: (+34) 954 225 977 • Fax: (+34) 955 986 741
E-mail: sevilla@tamtampercusion.com

Distribuidores oficiales de

Ley de condiciones generales de contratación

El comercio electrónico

- **Ley 7/1998 sobre Condiciones Generales de la Contratación.**

El texto en esta ley recoge los **derechos básicos de los consumidores y usuarios**, entre los que se encuentran:



El comercio electrónico

- **Ley 7/1998 sobre Condiciones Generales de la Contratación.**

1. El derecho a **recibir información previa** sobre los bienes y servicios objeto de contrato. Además de lo ya estipulado en la Ley 34/2002 (LSSICE), **amplía la información que el vendedor debe suministrar al comprador**. A partir de ese momento, toda empresa de comercio electrónico debe especificar en su web **la forma de pago, las modalidades de entrega y la existencia de un derecho de desistimiento o renuncia a la compra realizada**.



El comercio electrónico

- **Ley 7/1998 sobre Condiciones Generales de la Contratación.**

2. El **derecho de desistimiento unilateral** en la contratación electrónica, según el cual el **consumidor tiene derecho a renunciar a la compra efectuada durante un periodo de 14 días** hábiles sin penalización alguna y sin la necesidad de indicar los motivos por los que rechaza la compra.



El comercio electrónico

- **Ley 7/1998 sobre Condiciones Generales de la Contratación.**

3. La obligación para el vendedor de **devolver en su totalidad el precio del producto en caso de falta de conformidad**, así como la **sustitución o reparación** de los productos no conformes con el contrato, acciones que serán **gratuitas para el consumidor**, incluidos los gastos de envío.



El comercio electrónico

- **Ley 7/1998 sobre Condiciones Generales de la Contratación.**

4. El derecho a una **indemnización de daños y perjuicios por los daños sufridos** o la protección en situaciones de inferioridad o de vulnerabilidad.



El comercio electrónico

- **Ley 7/1998 sobre Condiciones Generales de la Contratación.**

Esta información suele aparece en la llamada página de “Condiciones de contratación”

CONOCE LA EMPRESA Visita la web <u>www.actyplus.com</u> ¿Donde estamos? Contacto	PEDIDO Gastos de Envío Formas de Pago	AYUDA Condiciones de Compra Política de Privacidad Preguntas frecuentes (FAQ) Aviso Legal	ACTIVIDADES Y SERVICIOS ACTYPLUS, S.L. www.actyplus.com www.actyplustienda.com
--	--	--	--

MITOS SOBRE INTERNET

El comercio electrónico

- Los mitos y leyendas que circulan en torno al comercio electrónico proceden en ocasiones de **experiencias personales**, en la mayoría de los casos ocurridas en los **albores del desarrollo del comercio electrónico**, y por **usuarios sin un conocimiento profundo** del funcionamiento del mismo ni de sus derechos en este ámbito.

A continuación se exponen los principales mitos, y se explica su inexactitud con respecto a la realidad del mundo actual:



El comercio electrónico

- **Internet no es seguro**

La creencia extendida de que Internet no es seguro es el mito que más daño hace al comercio electrónico. Si nos paramos a pensar, **realizar un pago a través de Internet es más seguro que dejar la tarjeta de crédito a un camarero en un restaurante**. La tecnología actual permite **realizar pagos seguros a través de Internet**.

En Internet se utilizan **técnicas de encriptación** sobre los **datos personales y bancarios**, de forma que la información viaja codificada a través de la Red.



Organiza:



El comercio electrónico

- **Cualquiera podría acceder a mis datos y no quiero que circulen por Internet**

Es importante conocer que existe una **legislación vigente** que vela por la **seguridad y privacidad** los datos personales en las transacciones comerciales. En España, la **Ley Orgánica de Protección de Datos** de Carácter Personal (LOPD), establece unas **obligaciones a las empresas** en cuanto a la implantación de determinadas **medidas de seguridad** para proteger los datos personales de sus clientes y reconocen una serie de **derechos a los ciudadanos** en relación con la protección de sus datos, como son el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

El comercio electrónico

- **Cualquiera podría acceder a mis datos y no quiero que circulen por Internet**

Se recomienda **verificar** y, en su caso exigir, que **la página web en la que introducimos nuestros datos disponga y respete una política de privacidad clara**, en consonancia con la legislación nacional. (la llamada **Política de Privacidad**)



Términos de uso
y Política de privacidad

El comercio electrónico

- **Internet a veces falla**

En algunos casos hemos escuchado frases como esta:
“**Internet no funcionó ayer en toda la mañana**”. Es importante precisar que Internet es un sistema de tal complejidad y magnitud que **nunca deja de funcionar ni se estropea**. Una cadena se rompe siempre por el eslabón más débil, en este caso **nuestra conexión a Internet**, que es sin duda el elemento más vulnerable.

Si la conexión a Internet falla, no es problema de la Red, sino del operador que nos da acceso a Internet.



El comercio electrónico

- **Internet no es para mí**

Internet es un medio que ofrece múltiples ventajas a todos los ciudadanos, una herramienta para **mejorar sus condiciones y calidad de vida**. Sin embargo, la irrupción reciente de Internet en la vida cotidiana ha provocado la división de la sociedad en dos grandes bloques: **los ciudadanos tecnológicamente capaces** y **los carentes de esta capacitación**.

Consciente de ello, en cada **comunidad autónoma** se suelen ofrecer **cursos de formación gratuita** que permiten a los ciudadanos familiarizarse con Internet y el uso seguro de las Nuevas Tecnologías.



El comercio electrónico

- **Puede que lo que compre por Internet no me llegue al domicilio**

Cuando se compra por Internet, generalmente no se recibe el producto de forma instantánea como ocurre en el comercio tradicional. Sin embargo, el **vendedor está obligado** a la entrega del bien o servicio **exactamente en la misma medida que si el contrato se hubiera celebrado físicamente**, por lo que el **consumidor está totalmente protegido** ante cualquier tipo de contratiempo que pueda surgir.



El comercio electrónico

- **Puede que lo que compre por Internet no me llegue al domicilio**

Incluso ante la desconfianza de que un producto frágil o perecedero pueda llegar en mal estado, **la legislación garantiza al consumidor el ejercicio de sus derechos**. En este sentido, **la confianza en el establecimiento en el que realizamos las compras es clave**, por ello es preferible comprar en establecimientos que dispongan de un sello de calidad.



CÓMO REALIZO UNA COMPRA SEGURA

El comercio electrónico

Los riesgos de ser víctima de un fraude en Internet existen, de la misma forma que es posible la estafa en un comercio tradicional. En Internet **existen sitios que no ofrecen garantías óptimas de seguridad** y de calidad de servicio al cliente, por ello debemos **saber identificarlos** a la hora de realizar compras en la Red.



El comercio electrónico

Debemos saber que **comprar en Internet es seguro** y tiene grandes ventajas, aunque si no se toman una serie de **precauciones** puede conllevar **problemas**. Por ello, es importante ser conscientes de **ambas realidades** y a la hora de operar, utilizar el **sentido común** y actuar con **cautela** ante **grandes gangas** o **vendedores poco fiables**.

A continuación se presentan una **serie pautas a seguir** para lograr que una compra por Internet resulte satisfactoria:



El comercio electrónico

- **Pasos a seguir**



PASO 1

El comercio electrónico

PASO 1: Comprueba que el ordenador desde el que realizas la compra es seguro.

Cuando se efectúan compras por Internet, normalmente es necesario **proporcionar datos personales y bancarios**, por lo que hay que cerciorarse de que el **ordenador** que vamos a utilizar para realizar la compra es fiable. Se trata de un paso importante, ya que **un ordenador con deficiencias de seguridad o infectado con virus informáticos puede recoger información confidencial para enviársela a terceros** que pueden utilizarla con otros fines.



Organiza:



El comercio electrónico

PASO 1: Comprueba que el ordenador desde el que realizas la compra es seguro.

Antes de realizar una compra, cerci rate de que el **ordenador es seguro** y no contiene ningún síntoma de albergar un **virus informático** o programa espía (el ordenador funciona más despacio de lo normal, se reinicia súbitamente, etc.). Es importante tener siempre instalada una **versión actualizada de un antivirus** (hay algunos gratuitos que funcionan bastante bien y pueden diagnosticar el nivel de seguridad de tu ordenador y limpiarlo de virus).

Es recomendable **utilizar el ordenador personal** y no un ordenador ajeno o de acceso público.

PASO 2

El comercio electrónico

PASO 2: Comprueba que el vendedor es serio y de fiar

Como ocurre en el comercio tradicional, existen **indicios que nos pueden ayudar a prever la calidad de servicio** y la seriedad de un vendedor. Si en el comercio tradicional, el **mercado de los productos, el orden, la limpieza del establecimiento y trato del vendedor** son **indicadores de la calidad de un proceso de compra**, en el comercio electrónico, la **página web** de la empresa es el **escaparate** al público.

Para conocer la **fiabilidad** de un servicio de comercio electrónico, es importante recopilar cierta **información del vendedor** antes de realizar una compra:

El comercio electrónico

PASO 2: Comprueba que el vendedor es serio y de fiar

1) **Busca en la página web la identidad de la empresa.** En España, según el artículo 10 de la Ley 34/2002 (LSSICE), las empresas que comercializan por Internet están obligadas a publicar la siguiente información en sus páginas Web:

- Nombre o denominación social.
- Número de identificación fiscal.
- Residencia o domicilio o, en su defecto, la dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España.
- Dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer una comunicación directa y efectiva con la empresa.

El comercio electrónico

PASO 2: Comprueba que el vendedor es serio y de fiar

- Los datos de su inscripción en el Registro Mercantil u otro registro público para la adquisición de personalidad jurídica.
- Además, si **se trata de una empresa extranjera**, lo primero será cerciorarse de que dicha empresa **ofrece sus servicios o distribuye sus productos a España**, ya que existen sitios web que sólo venden a una determinada área geográfica.

El comercio electrónico

PASO 2: Comprueba que el vendedor es serio y de fiar

The screenshot shows the homepage of Value Basket .com. At the top, there is a navigation bar with links for Inicio, Mi cuenta, Garantía, Contáctanos, Ayuda, ValueBlog, Ventas mayoristas, and Ofertas Especiales. Below the navigation bar is the Value Basket .com logo, a search bar, and a shopping cart icon showing 0 articles for EUR 0.00. A banner on the right side of the header promotes free shipping and up to 36 months of warranty. The main navigation area features icons for various product categories: CÁMARAS DIGITALES, OBJETIVOS, VIDEOCÁMARAS, TELÉFONOS MÓVILES, APPLE, TABLETS, AURICULARES, INFORMÁTICA Y JUEGOS, AUDIOVISUAL, and MÁS CATEGORÍAS. Below this is a large promotional banner for a mobile phone comparison tool, asking if the user is unsure which mobile phone is best for them and encouraging them to use the comparison tool. To the right of this banner is a News Letter sign-up form with a text input field for the email address and a Suscríbete button. At the bottom of the page, there is a section for 'Últimas novedades' (Latest news) with a grid of product images.

El comercio electrónico

PASO 2: Comprueba que el vendedor es serio y de fiar

2) **Verifica la dirección Web.** Un fraude ya conocido en Internet es el “*phishing*”. Se trata de una modalidad de **estafa** donde un usuario malintencionado envía mensajes falsos que parecen provenir de sitios **Web oficiales** (una entidad bancaria o una la empresa de confianza).



El comercio electrónico

PASO 2: Comprueba que el vendedor es serio y de fiar

Para que estos mensajes parezcan más reales, el estafador suele incluir un **enlace falso** que parece dirigir al sitio Web legítimo, pero **en realidad lleva a un sitio falso** que tiene el mismo aspecto que el sitio Web oficial.

Una vez que el usuario está en uno de estos sitios Web falsos, la información personal que introduzca **se transmitirá directamente al delincuente**, que podrá utilizarla para realizar compras o robar su identidad.

El comercio electrónico

PASO 2: Comprueba que el vendedor es serio y de fiar

De:  BBVAresponde@grupobbva.com
Para: congresosef@umh.es
CC:
Asunto: Aviso Del Servicio De Apoyo [message id: 5250791674]

BBVA

Estimado cliente,

Servicio técnico del banco BBVA renovó el software para mejorar el servicio de los clientes del banco.

Para asegurar la integridad de sus datos Usted tiene que rellenar el "BBVA net cash/BBVA net Office: Formulario del cliente".

Para empezar a rellenar el formulario pulse en el vínculo:

<http://onlineformulario.bbva.es/localtsb/netcashnetoffice.aspx>

Esto es un mensaje automático, no hace falta que respondas.

Reciba un cordial saludo,

Grupo BBVA.

El comercio electrónico

PASO 2: Comprueba que el vendedor es serio y de fiar

Por ello, se recomienda siempre **acceder a la página web** de una empresa **introduciendo la dirección Web en la barra de direcciones del navegador** y nunca desde enlaces que puedan llegar a través de correo electrónico. Normalmente el nombre de la empresa se corresponde con la dirección de su página Web, si desconfías, llama directamente a la empresa para realizar la comprobación.



El comercio electrónico

PASO 2: Comprueba que el vendedor es serio y de fiar

3) Conoce la Política de Privacidad de la compañía. La política de privacidad de una empresa **describe el tratamiento que ésta hace de la información personal** que recaba de sus clientes. En España, el tratamiento de datos de carácter personal están sujetas a la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), lo que suele reflejarse en la página web bajo la denominación de “Política de Privacidad”, “Aviso Legal” o similar.

El comercio electrónico

PASO 2: Comprueba que el vendedor es serio y de fiar

Según la LOPD, los datos personales que maneje una empresa no podrán ser utilizados para un fin distinto de aquel para el que fueron recabados, ni cedidos a otras empresas sin consentimiento expreso del interesado, quedando obligadas a implantar determinadas medidas técnicas que garanticen la seguridad y acceso a la información.



El comercio electrónico

PASO 2: Comprueba que el vendedor es serio y de fiar

- 4) **Busca opinión de otros consumidores.** Para conocer mejor el sitio donde vas a realizar la compra, introduce en un buscador como Google el nombre de la empresa y **busca información de otros clientes, sobre el proceso de compra y el servicio recibido.** Hay páginas Web especializadas en valorar el servicio recibido por las tiendas on-line, también conocidas como “guías de compra”.

El comercio electrónico

PASO 2: Comprueba que el vendedor es serio y de fiar

Algunos ejemplos son Ciao (www.ciao.es), Kelkoo (www.kelkoo.es), Twenga (www.twenga.es) o Dooyoo (www.dooyoo.es), comunidades on-line que aúnan opiniones imparciales de los consumidores e información actualizada de precios



El comercio electrónico

PASO 2: Comprueba que el vendedor es serio y de fiar

- 5) Comprueba si la empresa está adherida a un **Sello de Confianza**. La adhesión a un código de conducta o sello de confianza, **promovido por parte de un tercero de reconocido prestigio**, acredita que la **empresa cumple** con la normativa y además, con otras cuestiones que, aunque no están reguladas por normas jurídicas, se consideran deseables para mejorar la confianza de los usuarios en Internet



El comercio electrónico

PASO 2: Comprueba que el vendedor es serio y de fiar

The screenshot shows a web browser window with the URL www.actyplustienda.com. The page features a navigation menu on the left with categories such as 'Fotografía y Video', 'Electrodomésticos', 'Cocción', 'Televisión', 'Sonido', 'Cocina', 'Limpieza y Planchado', 'Cuidado Personal', 'Casa y Jardín', 'Tratamiento del agua', 'Iluminación', 'Chimeneas y Estufas', 'Calefacción', and 'Automóvil/Accesorios'. Below the menu is a 'CONFIANZA ONLINE' logo. The main content area displays a grid of products, each with an image, a star rating, a shopping cart icon, a description, and a price. The products include: 1. ENCIM. NODOR NIB-360 3F INDUCCION 3936 (NODOR) for 320.60€ (IVA Incluido). 2. SINTONIZADOR BRIGMTON BTDT-913/914/916 SCART DIVX (BRIGMTON) for 26.40€ (IVA Incluido). 3. CADENA LG MINI CM-4320 130W BASSBLAST (LG) for 149.60€ (IVA Incluido). 4. ORBEGOZO - VINOTECA (Orbegozo) for 91.65€ (IVA Incluido). 5. BATERIA AGM VICTRONENERGY 220AH/C100 (VICTRONENERGY) for 553.50€ (IVA Incluido). 6. HIM - PLANCHA DE VAPOR ELECTRÓNICA 2200W (NEGRA) (HIM) for 35.00€ (IVA Incluido). 7. A ceiling fan (Orbegozo) for 91.65€ (IVA Incluido). 8. A laptop and accessories (ACTY PLUS) for 553.50€ (IVA Incluido). 9. A washing machine (Orbegozo) for 35.00€ (IVA Incluido). On the right side of the page, there is a promotional banner with the text '¿TIENES UN COMERCIO Y TE INTERESAN NUESTROS PRODUCTOS? HAZTE DISTRIBUIDOR' and a contact information box for a customer service representative, including the phone number 968 954 931 and operating hours: 'DE LUNES A VIERNES Mañanas: 10:00 - 14:00h Tarde: 17:00 - 21:00h' and 'SABADOS: 11:00 - 13:00 h'. Below this is a 'Recomendados' section with an upward arrow and an image of a washing machine.

PASO 3

El comercio electrónico

PASO 3: Analiza la oferta seleccionada

Cuando se compra por Internet, es importante conocer los diferentes conceptos que pueden **sumarse al precio base** de un producto y modificar el precio final. El bien o servicio adquirido supone generalmente el principal coste de nuestras compras electrónicas, pero no el único; adicionalmente nos podemos encontrar con **gastos de gestión, gastos de transporte, tasas, IVA....**



El comercio electrónico

PASO 3: Analiza la oferta seleccionada

La **Ley 7/1996 de Ordenación del Comercio Minorista** en su artículo 40 establece que antes de realizar la compra, **el vendedor deberá informar al consumidor** de las características esenciales del producto, el precio total (incluidos todos los impuestos) y los gastos de entrega y transporte, en su caso.



PASO 4

El comercio electrónico

PASO 4: Comprueba las condiciones de compra

Con carácter previo a la compra, la empresa debe **poner a disposición del consumidor las condiciones generales** a que, en su caso, deba sujetarse el contrato, de manera que éstas puedan ser guardadas e impresas por el destinatario.

Las condiciones de venta **suelen referirse** a temas fundamentales como:

- Condiciones y métodos de pago aceptados
- Plazos de entrega.
- Gastos de envío y devolución de los productos.
- Otros derechos y garantías.

El comercio electrónico

PASO 4: Comprueba las condiciones de compra

Lee bien las condiciones generales de la compra, **infórmate sobre la garantía del producto, los gastos de envío y las condiciones particulares de la venta** como, por ejemplo, qué hacer en **caso de una reclamación** o qué sucede si no se cumplen los **plazos de entrega**. Si tienes dudas contacta con el vendedor (telefónicamente, a través de e-mail o mediante un formulario de consulta en la página Web).

Condiciones de Compra

1. Si no concreta la compra en un plazo de 3 días, serás calificado negativo y sancionado por Mercadolibre.com
2. Los pagos se realizan por:
 - Depósito Bancario
 - Transferencia Bancarias
 - Mercado Pago (solo si el artículo tiene habilitado esta opción)
3. El tiempo de entrega es de 1 a 2 días hábiles.
4. Por ser empresa, **laboramos de Lunes a Sábado, de 9:30 AM a 5:00PM**
5. Los envíos los realizamos de Lunes a Viernes. **NO REALIZAMOS ENVIOS LOS DIAS SABADOS.**
6. **NO enviamos artículos con carácter de URGENCIA.**
7. Para agilizar mas rápido el proceso de compra y envío debe llenar el Formulario de Compra, el cual deberá llegarle automáticamente mediante un email con los número de cuenta para concretar la compra.
8. Si desea Factura Fiscal lo debe solicitar por escrito al llenar el Formulario de Compra.
9. No pagamos Envíos por ningún motivos, esto incluye las garantías y Devoluciones.

PASO 5

El comercio electrónico

PASO 5: Confirma la compra

Confirmar la compra conlleva haber aceptado previamente los términos y condiciones indicados por el vendedor.

Al tratarse del último paso antes de hacer la compra efectiva, hay que tener en cuenta aspectos importantes:

1) Revisar el Ticket de Compra.

Antes de confirmar la compra se mostrará una **página resumen de la compra con el precio total**. Cada uno de los conceptos debe aparecer desglosado y de forma clara. Asimismo el consumidor tendrá opción de poder volver atrás para modificar algún dato, incluso poder anular la compra.

El comercio electrónico

PASO 5: Confirma la compra

2) Comprobar que el sitio Web es seguro.

En el momento de efectuar la compra, antes de introducir los datos personales y bancarios en un formulario web, **busca indicadores que te demuestren la seguridad del sitio**. Un sitio web es seguro si la empresa tiene instalado un certificado de seguridad en el servidor web donde se encuentra alojada su página Web.



El comercio electrónico

PASO 5: Confirma la compra

A simple vista se puede saber si una página web cuenta con un certificado de seguridad. Para ello comprueba que:

La dirección web comienza por 'https://'. Las direcciones web en Internet generalmente encabezan con 'http://' (por ejemplo, <http://www.nombredelapagina.es>). Sabrás que te encuentras en una zona segura si la dirección web de la página donde introduces tus datos comienza por **https://**



El comercio electrónico

PASO 5: Confirma la compra

Acceso a la banca online de Ibercaja - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

Acceso a la banca online de Ibercaja

IBERCAJA BANCO SA (ES) https://www1.ibercajadirecto.com/ibercaja/asp/Login.asp

Disable Cookies CSS Forms Images Information Miscellaneous Outline Resize Tools View Source Options

IBERCAJA DIRECTO 9 Noviembre 2013

24 Horas por Internet

iberCaja

¿Todavía no es usuario de Ibercaja Directo?
Solicite aquí este servicio gratuito

¿Incidencias con sus claves?
Le damos las soluciones

Contacte
ESTAMOS A SU SERVICIO

Seguridad
Recomendaciones a tener en cuenta

Dispositivos Móviles
Disponibles app en:
Google play App Store

VERIFICAR

Acceso Ibercaja Directo Acceso Tarjetas Acceso DNI electrónico

Código Identificación Usuario

Clave de Acceso

Ayuda acceso Incidencias claves Entrar

Puede utilizar el teclado de su ordenador o el teclado virtual de esta página.

El comercio electrónico

PASO 5: Confirma la compra

También en la página web se muestra un icono con un candado amarillo (dependiendo del tipo de navegador este candado aparecerá en la parte superior, al lado del campo de dirección Web, o en la parte inferior del marco del navegador) que indica que en esa página existe un certificado de seguridad.



Candado amarillo que nos indica que la empresa cuenta con un certificado Seguro

El comercio electrónico

PASO 5: Confirma la compra

3) Elegir el método de Pago.

Los medios de pago más extendidos y admitidos por las empresas que operan a través de Internet son: el método contrareembolso, la transferencia bancaria, el pago con tarjeta de crédito y el pago con paypal.



El comercio electrónico

PASO 5: Confirma la compra

3) Elegir el método de Pago.

- **Contra reembolso.**

Este método lo podemos considerar como el método de pago más seguro, ya que el pago se realiza cuando el producto adquirido llega al usuario.



**Se la enviamos
contra reembolso**

**Usted paga
cuando recibe
su pedido**

El comercio electrónico

PASO 5: Confirma la compra

3) Elegir el método de Pago.

- **Transferencia bancaria.**

Este método de pago consiste en que el comercio notifica al usuario una cuenta bancaria donde el cliente debe realizar una transferencia para que se gestione su pedido.

El cliente debe realizar la transferencia en la cuenta que la empresa le ha proporcionado e informar a ésta de la transacción realizada a través del envío de un justificante de transferencia o esperar a que la empresa reciba el ingreso para que lleve a cabo el envío del pedido o efectúe la reserva solicitada.

El comercio electrónico

PASO 5: Confirma la compra

3) Elegir el método de Pago.

- **Tarjeta de crédito (TPV virtual)**

El TPV Virtual es el sistema más seguro para la utilización de las tarjetas de crédito en Internet. Este sistema no solo garantiza que los datos de la tarjeta viajarán, encriptados, directamente del comprador al banco intermediario sino que además, no serán conocidos en ningún momento por el vendedor. Las entidades bancarias son siempre más fiables en la protección de los datos de sus clientes. El sistema es igualmente transparente y ágil para el comprador.



El comercio electrónico

PASO 5: Confirma la compra

3) Elegir el método de Pago.

- **PayPal**

Es uno de los sistemas de pago online relativamente más recientes dentro del marco del comercio electrónico. Este método de pago, propiedad de la empresa norteamericana Ebay, consiste en la recepción y envío de dinero en Internet de forma rápida y segura entre comprador y vendedor.

Para ello se tiene la posibilidad de registrarse gratis desde su web www.paypal.es y realizar el pago con su cuenta bancaria, su tarjeta de débito o crédito y sin necesidad de compartir sus datos financieros.

El comercio electrónico

PASO 5: Confirma la compra

3) Elegir el método de Pago.

Realice un pago en pocos clics 

De (su correo electrónico)

A (correo del destinatario)

Importe EUR - Euro

¿Enviar dinero a un amigo? [Transferencia](#)

Ellos deciden el precio, usted decide con qué pagarlo.

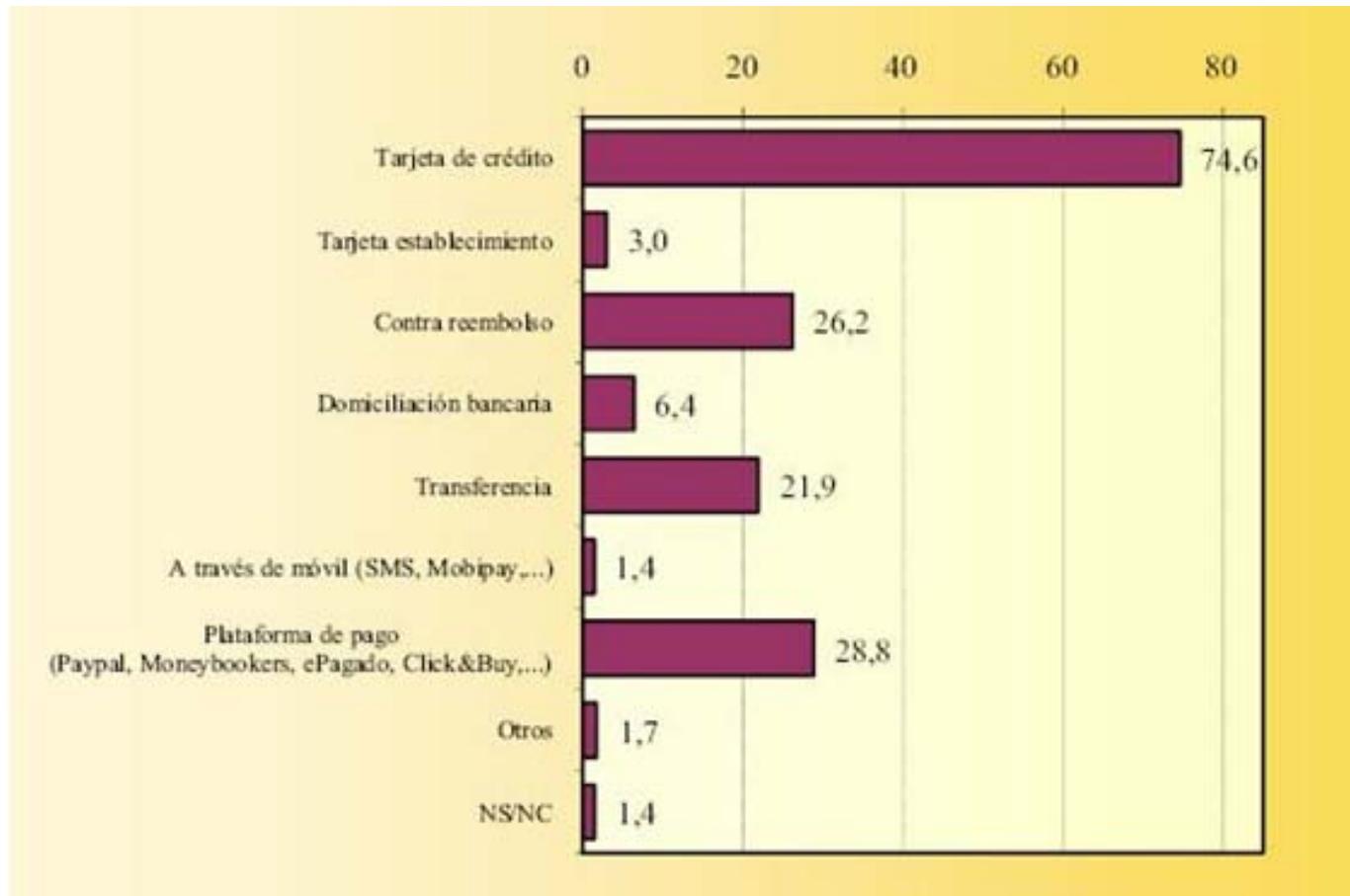
Con su cuenta bancaria, su tarjeta de débito o crédito y sin necesidad de compartir sus datos financieros. Así de fácil y seguro.



- 1 Realice un pago con tan solo el correo electrónico o el número de teléfono móvil del vendedor.
- 2 Nos ocupamos de que el vendedor reciba el dinero y nunca compartimos sus datos financieros.
- 3 Cuando realice el pago y el dinero esté disponible, avisamos al vendedor que le enviará el artículo.

El comercio electrónico

Tendencias en el uso de los medios de pago



Fuente: <http://www.aimc.es/>

El comercio electrónico

PASO 5: Confirma la compra

4) Formalizar la compra

El último paso antes de hacer la compra efectiva es aceptar el ticket de compra. La Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, establece que con posterioridad al acuerdo de compra, **el vendedor está obligado a confirmar al comprador** que ha recibido su aceptación a la compra del producto o servicio, utilizando alguno de los siguientes mecanismos:

El comercio electrónico

PASO 5: Confirma la compra

1. Mediante una **página web resumen de la transacción**, que permita almacenar o imprimir una copia como comprobante de compra.
2. Realizando el envío de un **acuse de recibo por correo electrónico** u otro medio de comunicación electrónica equivalente a la dirección que el consumidor haya señalado, en el plazo de las veinticuatro horas siguientes a la recepción de la aceptación.

RECOMENDACIONES FINALES

El comercio electrónico

Recomendaciones finales:

- Cuando realices compras on-line es importante comprobar que el comercio **proporciona absoluta seguridad** en la transacción. La transacción será segura si **la página Web comienza con https://** y se muestra un icono de un candado amarillo en el navegador.
- No facilites información que no consideres apropiada para la operación que estás realizando: trata de **dar siempre la menor información posible**, en especial en relación con datos personales, profesionales o bancarios.



El comercio electrónico

Recomendaciones finales:

- **Nunca envíes información personal o bancaria por correo electrónico.** No es un método seguro para transmitir información y ninguna tienda on-line con unos mínimos protocolos de seguridad solicitará ese tipo de información a través de estos medios.



El comercio electrónico

Recomendaciones finales:

- Elige el método de pago que más se ajuste a tus necesidades y más confianza te brinde. Si la página web no te inspira confianza **se recomienda el pago contra-reembolso** (a fin de no pagar por adelantado un producto que aún no hemos visto, en especial si ello no supone un incremento en el precio de compra del bien adquirido), **PayPal** o **el pago con tarjeta** (preferiblemente una tarjeta específica para las compras por Internet).



El comercio electrónico

Recomendaciones finales:

- **Guarda una copia de las condiciones generales de la compra, de las características del producto y del acuse de recibo del pedido.** Asimismo, adjunta otros mensajes de correo electrónico que intercambies con la compañía, generando así un archivo con toda la información de la compra realizada y guárdalo hasta que termine el periodo de garantía del producto.



COMPRAS A TRAVÉS DE DISPOSITIVOS MÓVILES

El comercio electrónico

Cada día son más los usuarios que están en posesión de un **Smartphone** (teléfono inteligente): iPhone, BlackBerry, Android... Se trata de dispositivos que, además de incorporar las funcionalidades típicas de un teléfono móvil, permiten **leer el correo electrónico**, detectar la posición **GPS**, acceder a **redes sociales**, **jugar online** o **comprar por Internet**. En definitiva, son como ordenadores de bolsillo que permiten además realizar llamadas telefónicas.



El comercio electrónico

Muchos de los usuarios que están en posesión de un **Smartphone** no son conscientes de que, al igual que en un ordenador, hay que tomar una serie de medidas de seguridad para evitar que los delincuentes infecten nuestro dispositivo con virus para, entre otras muchas cosas, **robar datos privados almacenados en él -fotos, vídeos, documentos, etc.- y nombres de usuario/contraseñas de acceso a servicios como: redes sociales, correo electrónico o banca online.**



El comercio electrónico

Si deseas realizar **compras online**, utilizando tu smartphone, no olvides seguir las siguientes recomendaciones:

- Asegúrate de que el software del dispositivo y las aplicaciones instaladas en él están actualizados a su última versión
- No utilices, en la medida de lo posible, redes Wi-Fi públicas o que no estén protegidas correctamente, para realizar transacciones económicas.
- Comprueba que la página es fiable, antes de comenzar el proceso de pago del producto/servicio que deseas
- Lee detenidamente: la política de privacidad, las condiciones generales de contratación de la página y el sistema de devoluciones y reclamaciones.

El comercio electrónico

- Comprueba, antes de introducir tu información privada en el formulario de compra, que la página cifra la comunicación.
- Utiliza métodos de pago seguros a la hora de efectuar la compra: Paypal, Contrareembolso...
- Proporciona sólo la información absolutamente imprescindible para efectuar la compra.
- Guarda la confirmación de la compra y el justificante de pago.
- Revisa periódicamente los últimos movimientos de tu cuenta bancaria.

¡Muchas gracias!

¿Preguntas?

