

¿ Son seguras las compras por Internet ?

Escrito por Helio

Lunes, 10 de Marzo de 2008 08:56 - Actualizado Viernes, 28 de Marzo de 2008 21:54



Es más que frecuente que en todos los foros de internet salga siempre a la palestra la famosa pregunta: **¿Me puedo fiar de una compra por Internet?** Las respuestas son muy variables, ya que depende de qué se compre, a quién se compre, y en que condiciones se compre.

La Unión Europea en su afán de ayuda al consumidor, acaba de poner en marcha su propia Web oficial llamada: [Centro Europeo del Consumidor en España](#), y en ella podemos obtener infinidad de ayudas, recomendaciones, ideas e información tendente a ayudarnos ante cualquier duda.

Aún así, además de copiar esas recomendaciones y publicarlas en este artículo, me he permitido la licencia de internacionalizar un poco más este asunto, ya que no debemos olvidar que los *padres biológicos* de este importante negocio son los Estados Unidos, y allí existe desde sus inicios, una legislación totalmente adecuada y puesta al día sobre la venta por Internet, que ha pasado a ser el método favorito de los norteamericanos, por razones históricas, de espacio geográfico, y de la ya clásica implementación de la venta por correo cuyo inicio se pierde en la historia de ese enorme país.

Recomendaciones del Centro Europeo del Consumidor en España:

- Use su intuición

No sea ingenuo, si el precio del producto que desea comprar es demasiado bajo para ser real, seguramente es que no lo es.

- Conozca el sitio antes de comprar

Desconfíe de las empresas que no tienen dirección física y que sólo facilitan un número de móvil para contactar.

¿ Son seguras las compras por Internet ?

Escrito por Helio

Lunes, 10 de Marzo de 2008 08:56 - Actualizado Viernes, 28 de Marzo de 2008 21:54

Si existe dirección física, trate de verificarla. Una opción es buscar la calle en un callejero online de la ciudad.

Llame al número de teléfono que le facilitan para asegurarse de que la empresa existe.

Por último, evalúe el sitio:

- ¿Hay algo sospechoso en la publicidad de un producto o negocio?
- ¿Están demasiado bajos los precios?
- ¿Es un negocio nuevo?
- ¿El sitio tiene errores ortográficos y gramaticales?
- ¿Nadie contesta el teléfono de la empresa?
- Un negocio que no facilita una dirección postal o física puede ser una señal de precaución.

Si usted tiene alguna sospecha del negocio, no dude en hacer sus compras en otro sitio.

- **Haga sus compras en sitios seguros**

¿Cómo identificar un sitio seguro?:

- Vea la ventana donde se localiza la dirección electrónica del negocio. Ahí encontrará las letras "https://". La "s" al final significa que el sitio es seguro, aunque en ocasiones la "s" sólo aparece en la página de pago.
- Otra manera de saber si el sitio es seguro es observando un candado que se encuentra al pie de la página. Un candado abierto indica que lo más probable es que el sitio no es seguro.
- El tercer indicador es una llave al pie de la página. Una llave entera significa un sitio seguro.

- **Infórmese de las Condiciones Generales de Contratación de la página web**

La empresa debe facilitar esta información al usuario. Si necesita alguna aclaración sobre estas condiciones, no dude en contactar con la empresa.

¿ Son seguras las compras por Internet ?

Escrito por Helio

Lunes, 10 de Marzo de 2008 08:56 - Actualizado Viernes, 28 de Marzo de 2008 21:54

Antes de realizar una compra conozca:

- El proceso de entrega del producto:
- ¿Existen restricciones de entrega geográficas o de algún otro tipo?
- ¿Hay otras opciones de entrega?
- ¿Quién pagará por los costes del correo?
- ¿Existe algún tipo de seguro para la entrega del producto?
- ¿Cuáles son los costes de entrega?

- Los procedimientos de reparación, reembolso y cancelación
- ¿Quién paga por los costes del correo?
- En el caso de devolver el producto, ¿recibirá crédito de tienda o un reembolso directo a su tarjeta de crédito? Si recibe crédito de tienda, pregunte si existe una fecha límite para usarlo.

- **Lea la política de privacidad y seguridad del sitio**

Todas las empresas que ofrecen sus productos en internet deben ofrecer información sobre su transacción y sobre el tratamiento que van a dar a sus datos personales.

Puede conocer esa información en una sección llamada "Política de Privacidad" o "Declaración de privacidad".

- **A la hora de comprar, proporcione la mínima cantidad de información posible**

Hay información clave, como su nombre y dirección, que se debe de facilitar al comprar un producto por internet. Sin embargo, es común que un negocio solicite más información. Puede que le pregunten sobre sus hábitos de ocio o sobre sus ingresos. Esta información se utiliza a veces con fines comerciales, como mandar correos electrónicos "spam" (masivo), correspondencia directa o llamadas telefónicas.

Jamás conteste a una pregunta que usted considere no apropiada para la transacción. La mayoría de los sitios identifican la información obligatoria con un asterisco (*). Si algún negocio solicita obligatoriamente información que usted considera no apropiada, busque otro lugar para realizar su compra.

¿ Son seguras las compras por Internet ?

Escrito por Helio

Lunes, 10 de Marzo de 2008 08:56 - Actualizado Viernes, 28 de Marzo de 2008 21:54

- Mantenga fotocopias de sus transacciones

Al finalizar el proceso de compra debe de aparecer una página que resume su transacción y posteriormente, recibirá un correo electrónico de transacción. Imprímalos y quédese con una copia de estos documentos y de todos los mensajes que intercambie con la empresa.

Además, imprima la página que contiene el nombre del negocio, la dirección, el número telefónico y los términos legales de su compra. Como precaución, recomendamos que archive esta información hasta que termine el periodo de garantía del producto.

Bien, esta es más bien una guía orientativa llena de buenas intenciones, pero en ningún momento nos habla de una protección legal segura. Por desgracia y en ese campo, en España estamos aún en pañales. Otros países europeos cercanos, como Alemania, Francia o Inglaterra, etc... disponen de una legislación más avanzada, y si hacemos un poco de historia, la compra por Internet es la heredera directa de la compra por correo, cuyo apogeo se ubica en USA.

Debido a la inmensa superficie de los USA que tiene todavía una enorme vida rural a kilométricas distancias de las grandes urbes, ya desde el nacimiento del país, se planteó la compra por correo como algo normal y habitual. Debido a su alto grado de consumismo y capacidad económica, una familia rural americana, tenía un poder adquisitivo similar al de un habitante de cualquier ciudad. Por consiguiente, un núcleo familiar que reside en lo que allí se considera *un pueblo o ciudad rural*, pero cuyo vecino más cercano puede perfectamente estar a más de 60Km de su casa, tiene exactamente las mismas necesidades que cualquier otro grupo familiar. Para cubrir esa demanda, a finales del siglo XIX, se consideró la venta por correo como algo natural y habitual. La gente compraba por correo basándose en grandes catálogos (parecidos a una enorme guía telefónica), y la compra podía ser una lavadora, una cosechadora, un automóvil o cualquier otro bien de consumo, que le era entregado en su domicilio.

Tras la aparición de Internet, esa compra por catálogo siguió exactamente las mismas pautas de conducta, pero el catálogo pasó a ser una página WEB, y la carta de pedido, una compra

¿ Son seguras las compras por Internet ?

Escrito por Helio

Lunes, 10 de Marzo de 2008 08:56 - Actualizado Viernes, 28 de Marzo de 2008 21:54

inmediata por Internet. De ahí el enorme triunfo de grandes tiendas como Amazon, o las subastas de eBay en las que se vende material nuevo o usado.

Como ocurre siempre, la necesidad genera el órgano, y ante las estafas que se produjeron, el sistema legislativo americano tomó serias cartas en este asunto, desde sus inicios, y cualquier estafa o engaño detectado en ese tipo de venta se considera allí un **fraude postal** (aunque ya no sea por carta y sea por mail, da lo mismo), y en USA, el

fraude postal

es un grave

Delito Federal

, muy perseguido y penado. Por extraño que pueda parecer, no sería la primera vez que un europeo estafado en una compra realizada en USA, ha visto resuelto su problema con un sencillo mail enviado a la web del F.B.I. que actúa de inmediato ante cualquier irregularidad denunciada.

Aunque ese control sea patrimonio del FBI, todos los fiscales (que en USA son elegidos por su ciudad), se han sensibilizado mucho con ese asunto, y tenemos por ejemplo casos sonados, como el que detectó la la Fiscalía General de New York, al descubrir que en 2001, una empresa vendía PCs por Internet con un descuento de 400\$ sobre el precio de mercado (Por contradictorio que parezca, los grandes descuentos esconden siempre cláusulas abusivas). De inmediato se iniciaron las investigaciones que tuvo que pagar la propia empresa (Más de 50.000\$) y se descubrió el pastel: La empresa (CompUSA) practicaba efectivamente esos descuentos, PERO, a condición de firmar con ellos un contrato de mantenimiento por Internet por un coste de 20\$ al mes y una duración de 3 años.

De entrada la empresa fue obligada a redactar y publicar muy claramente sus condiciones de forma precisa y eso sirvió de ejemplo a muchos otros fiscales y empresas, ya que según las leyes imperantes en los USA, las condiciones de venta deben de ser totalmente transparentes y sin letra pequeña, ya sea para ventas directas o por Internet.

Pasando ya de lo anecdótico a lo real, y de los USA a España, en respuesta la pregunta inicial, podemos decir que aunque parezca que comprar en España o desde España es una operación algo menos segura que en USA por carencias legales, las tiendas que operan en el estado Español (ya sean Españolas, Alemanas, o de cualquier otro país) gozan de muy buena salud en ese sentido: Todo el mundo, hoy en día, es consciente del importante peso que tienen los medios de comunicación verticales como foros o webs de usuarios/consumidores, y ninguna tienda conocida y seria se atrevería a manchar su nombre con operaciones fraudulentas, ya que eso sería de una inmensa torpeza: **pan para hoy y hambre para mañana.**

¿ Son seguras las compras por Internet ?

Escrito por Helio

Lunes, 10 de Marzo de 2008 08:56 - Actualizado Viernes, 28 de Marzo de 2008 21:54

Por otra parte, el 99% de las tiendas Españolas que operan en Internet, tienen además su propio negocio físico, que suele ser tradicional, conocido, y generalmente bien visto por sus consumidores. Donde realmente hay que tomar precauciones, como bien se nos indica al principio, es cuando nos encontramos con vendedores que no tienen un domicilio fijo bien claro. Evidentemente en esos casos, el riesgo es totalmente diferente a comprar en una tienda de reconocido prestigio que además de vender a sus clientes *normales*, también vende por Internet.

Personalmente llevo comprando por Internet desde el año 2000 y jamás he tenido el menor percance, y eso que en aquellos tiempos el riesgo era algo mayor por ser un mercado en pañales. He comprado en España, Francia, Alemania, Inglaterra, USA, y no veo razón alguna para evitar comprar por Internet, ya sea en España o donde queramos. Es un método fiable, funcional y práctico. 🍌