



Comprar por internet tiene truco: diez consejos para evitar problemas



- Agencia Española de Protección de Datos ha elaborado, junto con Incibe, Aecosan y la Policía Nacional, una guía práctica para los consumidores.
- Recomiendan poner especial cuidado a la hora de facilitar datos personales y bancarios a establecimientos poco fiables.
- Usar una tarjeta específica para comprar por internet o huir de las ofertas demasiado atractivas son algunos de los consejos concretos.

El [comercio electrónico](#) constituye **uno de los servicios de la sociedad de la información que ha experimentado un mayor crecimiento en los últimos años** y representa una de las actividades con mayor potencial de futuro para la economía digital.

En España, su facturación **alcanzó los 24.185 millones de euros en 2016 y superó los 6.700 millones de euros en el primer trimestre de 2017**, casi un 25% más que el año anterior, según datos de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Pero comprar a través de internet puede ser una trampa en muchas ocasiones. Precisamente para evitar los fraudes, **la Agencia Española de Protección de Datos ha elaborado, junto con Incibe, Aecosan y la Policía Nacional, una guía práctica para los consumidores**, sobre todo de cara a unas fechas navideñas en las que el flujo de transacciones es más elevado.

DIEZ CONSEJOS

Tiendas de confianza

La información de la tienda online **tiene que estar perfectamente señalada para generar confianza en los usuarios**. Además, es requerida por ley y resulta necesaria sobre todo para saber a quién tenemos que reclamar y qué derechos se tiene como consumidor.

Siempre que se proporcione información privada a través de internet (nombre, DNI, tarjeta de crédito, etc.), hay que **comprobar que la página web o aplicación móvil envía la información utilizando el protocolo de comunicación seguro https**.

El responsable de la tienda tiene que estar perfectamente identificado. Además, **a la hora de tratar con menores de 14 años hay que tener en cuenta que ellos no pueden facilitar sus datos personales sin el consentimiento de sus tutores legales**.

Seguridad con tus datos

Hay que tener especial cuidado con el uso que hacen las tiendas online de los datos personales. Tal como se recoge en el informe, **estos datos solo pueden ser utilizados siempre que se informe a sus titulares del fin que tiene dicho uso**. En el caso de conocer que alguno de ellos no guarda relación directa con la gestión de la compra, contratación o la mera, es obligatorio darle al usuario la posibilidad de negarse a ese procedimiento.



Puede darse el caso que dichos datos personales vayan a ser transmitidos a terceros. En ese caso, **es obligatorio que el establecimiento explique previamente al usuario** por qué se tienen que enviar a otra entidad.

Asimismo, cabe recordar que cuando uno facilita sus datos personales **no deja bajo ningún concepto de ser el titular de los mismos** y, por tanto, le asisten los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

Evitar el 'phishing' y el 'carding'

Son los dos casos de fraude más habituales. El **phishing** consiste en **hacerse pasar por un servicio web conocido para el usuario para engañarle y solicitarle contraseñas**, datos personales o bancarios, que luego utilizará o venderá a terceros para cometer otros fraudes.

Por otro lado, el **carding** se basa en **la utilización fraudulenta de numeraciones válidas de tarjetas de crédito/debito** para efectuar compras por internet en comercios virtuales.

Tarjeta de uso exclusivo

El pago con tarjeta es la modalidad más utilizada, pero lógicamente tiene ciertos peligros. Los beneficiarios de las operaciones de pago **no podrán exigir al consumidor el pago de gastos o cuotas adicionales por la utilización de la tarjeta**. Es un sistema con pocas garantías cuando los pagos son continuados, por ejemplo en el caso de las suscripciones.



Precisamente para evitar estos problemas, se recomienda el uso de una tarjeta exclusiva para las compras online. De hecho, **existe la posibilidad de disponer de una e-tarjeta**, que incluye normalmente cantidades más bajas y que cuando quedan a cero no pueden ser utilizadas ni por el titular ni por el destinatario.

Cuidado con las ofertas demasiado atractivas

Uno de los peligros más palpables y que nos pueden hacer ver que **estamos ante una web fraudulenta son las ofertas que a simple vista parezcan muy atractivas**. Todos esos ofrecimientos que sean *gangas* deben hacernos sospechar.

Hay que estar atentos a las ofertas de tiendas con precios **muy por debajo del precio de mercado**, o si todos los productos se venden al mismo precio, independientemente del modelo ante el que nos encontremos.

Nunca envíes dinero en efectivo

El pago en efectivo es, de largo, el método más inseguro para comprar a través de internet. ¿Por qué? **No queda constancia de quién envía el dinero, ni tampoco de quién lo recibe**. El informe recomienda que no se utilice nunca esta forma de pago.

En caso de problemas con la compra (producto que no llega, defectuoso o incorrecto) será difícil reclamar el dinero, ya que no se sabe a ciencia exacta **quién retiró el cheque**.

Dispositivos bien configurados

Los dispositivos que utilicemos para realizar las compras **tienen que estar configurados de tal manera que, al menos, compliquen el fraude**. En este sentido, una de las pautas más importantes es el uso de las contraseñas seguras, las cuales es recomendable cambiar cada cierto tiempo.

Aquí existe la **vía de la doble verificación**: por una parte el usuario cuenta con un **código**, que solo conoce él, y después tendrá que introducir la **contraseña**, de tal manera que existe un **filtro mucho más firme**. Además, no es recomendable que se guarden los datos después de hacer una compra.

Tiendas con sello



Es necesario revisar que **el certificado digital de la web es válido y corresponde con el sitio en el que realmente se quiere hacer la compra**. Esta información se comprueba de forma distinta para cada navegador, aunque por lo general será haciendo clic sobre el icono con forma de candado.

Se debe verificar **quién ha emitido el certificado** (llamada autoridad certificadora), para **quién** (nombre de

la empresa de la tienda online y dominio, que en este caso es donde se efectúa la compra) y su plazo de **validez**.

En el caso de que la tienda no cuente con ese sello, o bien sea falso, **lo más recomendable es no continuar con la compra**, dado que podemos estar en riesgo de una actitud fraudulenta.

Atención a los plazos

Se puede desistir de una compra o contrato **sin tener que dar explicaciones en los 14 días posteriores**. Precisamente por eso es necesario prestar atención a los plazos, tanto de entrega como precisamente de renuncia.

Esto entra dentro de los derechos de los consumidores y por ello, si se atiende a las fechas marcadas, **el establecimiento no podrá realizar ningún tipo de reclamación**.

Garantía sin coste

Los productos adquiridos a través de una tienda online **se regirán por el régimen de garantías en la venta de bienes de consumo**. La garantía en la compra de un artículo nuevo es de dos años, sea cual sea el canal a través del cual se adquiera. Esta garantía de dos años es un derecho mínimo; es posible que las leyes nacionales ofrezcan una mayor protección.

Las garantías a las que tiene derecho el consumidor no solo se aplican a los productos nuevos, sino también a los de segunda mano. Eso sí, estos últimos cuentan con alguna particularidad, **como es el plazo máximo de un año en defecto de pacto entre comprador y vendedor**. En todo caso, el consumidor tiene derecho a recibir un producto en perfecto estado y sin coste adicional.