



# GUÍA PRÁCTICA PARA REALIZAR



# COMPRAS SEGURAS POR INTERNET



Es innegable que se ha producido un gran aumento de las compras que realizamos a través de internet. Según el Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad (ONTSI) el volumen de negocio que generó la compra online en el año 2020 superó los 58.000 millones de euros. El avance de las nuevas tecnologías, la velocidad de la red, la comodidad, la posibilidad de comparar precios o el acceso a múltiples ofertas son algunas de las razones de este aumento. Desde la OMIC del Ayuntamiento de Talavera de la Reina no podemos dar la espalda a esta realidad y por ello hemos elaborado este guía con consejos prácticos que nos ayudaran a realizar compras a través de internet de una forma sencilla y segura.





# 1

**CONFIANZA.** Realiza tus compras en páginas que te inspiren confianza. Utiliza páginas oficiales o con reputación y prestigio. No compres si no te ofrecen información sobre el responsable de protección de datos, su dirección y contacto; condiciones de venta; devoluciones o reclamaciones.



Es obligatorio que el comercio online proporcione, entre otros, estos datos:

- Nombre completo de la entidad
- Número de identificación fiscal
- Datos de su inscripción en el registro mercantil
- Dirección postal
- Dirección de correo electrónico



## SEGURIDAD.

Utiliza contraseñas con letras, números y caracteres especiales. Evita incluir datos fácilmente deducibles como fechas, edad, nombres, etc. No compartas tus contraseñas y usa diferentes para cada servicio. No compres utilizando una WIFI pública.



Cuando proporciones información privada, asegúrate de que se utilizan comunicaciones seguras (protocolo https) y comprueba que la tienda online cuenta con certificado de seguridad.





**SOSPECHA.** No hagas caso de mensajes que te piden la descarga de archivos ni de aquéllos que te solicitan datos personales. Ninguna entidad, empresa o servicio con buena reputación solicitará datos de acceso a tus cuentas online u otros datos relacionados con el usuario bajo ninguna excusa a través del correo electrónico.



# 4

**BLOQUEO.** Establece una contraseña de acceso a tu dispositivo y utiliza un bloqueo de pantalla con el menor tiempo de espera posible para restringir el acceso a las funcionalidades del dispositivo, incluyendo las apps.



Intenta configurar tu dispositivo para que solicite introducir un código PIN antes de descargar cualquier aplicación, tanto si es de pago como si no. Con esta acción evitarás que un tercero instale o utilice aplicaciones sin tu consentimiento.





# 5

**DESCONFÍA.** No envíes dinero en efectivo al realizar tus compras online.



El pago en efectivo está diseñado para realizar transferencia de dinero, incluso de forma anónima, resultando imposible identificar quién es el emisor y el receptor.

Usar dinero en efectivo dificulta la identificación entre vendedor y comprador, por lo que, en caso de problemas con la compra (producto que no llega, defectuoso o incorrecto) será difícil reclamar el dinero





**TARJETA DE CRÉDITO.** En la medida de lo posible, utiliza una tarjeta exclusiva para las compras online y no facilites nunca los datos de tu tarjeta si la web no dispone de certificado digital y no cifra las comunicaciones (https).



Es un sistema muy seguro cuando la tienda online utiliza una pasarela de pago ofrecida por un banco que será quien verifique la autenticidad de la tarjeta y protegerá los datos del cliente. Antes de realizar el pago, lee atentamente las condiciones del servicio.



# 7

**DENUNCIA.** Cuando te carguen una compra utilizando de forma fraudulenta o indebidamente los datos de tu tarjeta, exige la inmediata anulación del cargo y ponlo en conocimiento de las fuerzas y cuerpo de seguridad del Estado.



Debes anular tus tarjetas, además de cuando se realice un uso fraudulento o indebido de las mismas, en caso de pérdida o sustracción.





**GARANTÍAS.** Independientemente del canal utilizado para comprar un artículo nuevo, la garantía en la compra es de tres años y dos años en el caso de servicios y contenidos digitales. En el caso de productos de segunda mano, el comprador y vendedor podrán pactar un plazo inferior al anterior pero no podrá ser inferior a un año. En todo caso, el consumidor siempre tiene derecho a recibir un producto en perfecto estado.



La reparación y la sustitución serán gratuitas para el comprador y deben incluir los gastos generados para subsanar la deficiencia, especialmente los gastos de envío, los costes relacionados con la mano de obra y los materiales. La reparación y/o sustitución se llevarán a cabo en un plazo razonable.

Los responsables de los daños causados por los defectos de los productos que, respectivamente, fabriquen o importen, son los productores. Si el producto comprado es defectuoso o no funciona según lo anunciado, el vendedor debe reparar, sustituir, hacer un descuento o reembolsar el importe abonado.

En el caso de adquirir un producto defectuoso o que no responde a las características anunciadas u ofertadas, el consumidor puede optar, según los casos, entre la reparación del bien, su sustitución, una rebaja del precio, o la resolución del contrato con devolución del importe pagado



## DERECHO DE DESISTIMIENTO



El consumidor o usuario pueden dejar sin efecto el contrato. Para ello, deben notificárselo a la otra parte sin tener que justificar su decisión y sin penalización alguna. Si se ejerce este derecho, el comercio online estará obligado a devolver el dinero abonado sin retención de gastos y sin demoras indebidas.

El plazo máximo para la devolución es 14 días naturales a contar desde la fecha en que el consumidor o usuario haya sido informado de la decisión de desistimiento.

El comercio online tiene obligación de informar al consumidor del derecho de desistir del contrato y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio, incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido, por escrito en el documento contractual y de manera clara, comprensible y precisa.



Esta guía informativa ha sido elaborada por la OMIC de Talavera de la Reina. (C/ San Francisco, 12 / Tfno. 925 810 000 / [omic@talavera.org](mailto:omic@talavera.org)). La información que se facilita sólo proporciona una orientación de carácter general y no sustituye en ningún caso a la legislación aplicable.

### **Fuentes:**

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha.
- Ministerio de Consumo ([www.consumo.gob.es](http://www.consumo.gob.es))