GUÍA PRÁCTICA SOBRE COMERCIO ELECTRÓNICO

PAGO ON-LINE SEGURO Y PROTECCIÓN DE DATOS





PRESENTACIÓN

COMPRAS A DISTANCIA Y NUEVOS MEDIOS DE PAGO, UNA NUEVA REALIDAD DEL CONSUMO NO EXENTA DE PROBLEMAS

Cada vez son más las personas que utilizan Internet para realizar sus compras.

Sin embargo, los sistemas de protección de los consumidores en este ámbito todavía no están muy desarrollados lo que beneficia tanto a las empresas que prestan sus servicios a través de la red como a los ciberdelincuentes.

La globalización del consumo y las nuevas tecnologías han puesto a disposición de los *consumidores la posibilidad de comprar en miles de establecimientos a través de Internet* que, muchas veces, no garantizan los derechos de los consumidores y, frente a los cuales, a la hora de reclamar nos quedamos indefensos.

El avance global de los medios de pago distintos del efectivo es indiscutible, tarjetas, transferencias, cheques, nuevos métodos de pago a través de Internet, pago por móvil... están al alcance de todos los usuarios.

Pero al emplear este tipo de medios de pago, ¿conocemos todos los riesgos a los que estamos sometidos?, ¿conocemos nuestros derechos?, ¿somos conscientes de que la entidad que nos ofrece este medio de pago se está eximiendo de responsabilidad en el caso de fraude? Desde ADICAE Extremadura Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros, preocupados por la situación de desprotección en la que están los usuarios de estos medios de pago y frente a las compras a distancia sobre todo en empresas cuya sede se encuentra fuera del ámbito europeo, ha realizado la presenta Guía. Con ella queremos alertar a los consumidores de los riesgos que existen al contratar con determinadas empresas en Internet y aconsejarles para que el uso que hagan de los nuevos medios de pago sea responsable y con garantías.

Entre todos, actuando de forma responsable, colectiva y organizada, podemos cambiar el sistema y luchar por una mayor seguridad y poder del colectivo de consumidores.

ADICAE Extremadura.

A TENER EN CUENTA A LA HORA DE COMPRAR POR INTERNET

Las características principales del producto:

- La identidad del empresario.
- El precio total.
- Procedimientos de *envío* (y si conlleva gastos), entrega, pago y ejecución del mismo.
- Garantía del producto.
- Duración del contrato si se trata de un servicio.
- Existencia del derecho de desistimiento.
- Posibilidad de recibir la factura en formato papel, en su domicilio y de forma gratuita.



Algunos consejos básicos de ADICAE:

Antes de pagar, *conocer el precio final del producto*. En ningún caso los pagos adicionales se deben cargar a través de casillas preseleccionadas que el consumidor deba encargarse de rechazar.

Desconfía de la publicidad en Internet. Cuando aparezca un anuncio con una promoción increíblemente buena sobre un producto, suele ser falsa o incluso contener un virus.

TEN CUIDADO DE A QUIÉN COMPRAS un producto por Internet, puedes pensar que se trata de una empresa y que, en realidad, el vendedor sea un particular sin garantía alguna. Todas las empresas que operan en Internet tienen que facilitar sus datos de contacto de forma visible. Si tienes dudas sobre la fiabilidad de la empresa acude a tu sede de ADICAE E INFÓRMATE.

EL DERECHO A DESISTIR EN COMPRAS A DISTANCIA

El derecho a desistir en compras on-line y en los contratos celebrados fuera de establecimiento (por ejemplo, en el domicilio del consumidor) es de 14 días naturales. Durante este plazo el consumidor puede devolver el producto sin especificar el motivo.

Este derecho implica, una vez recibido el producto que ha comprado por internet, teléfono o catálogo, devolverlo antes de dos semanas por el motivo que sea. Si el objeto fuera la prestación de servicios, el plazo empieza a computar desde la celebración del contrato.

TEN EN CUENTA que en el caso de que el vendedor no hubiera informado al consumidor sobre el derecho de desistimiento, el plazo queda ampliado hasta doce meses.

DEVOLUCIÓN DEL DINERO...

En el caso de haber ejercido el derecho de desistimiento, el vendedor está obligado a devolver el dinero abonado sin retención de gastos. La devolución deberá efectuarse antes de que hayan transcurrido catorce días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato por parte del consumidor.

El consumidor soportará los costes directos de la devolución de los bienes, siempre y cuando se le haya informado de esta obligación con antelación a la contratación.

EXCEPCIONES AL DERECHO DE DESISTIMIENTO

- Bienes personalizados.
- Servicios ya ejecutados.
- Productos que caduquen o que por salud e higiene no puedan devolverse o hayan sido desprecintados.
- Servicios de alojamiento, transporte u ocio, si los contratos prevén una fecha o periodo de ejecución específico.
- Suministro de prensa diario.



Cuando el producto no hay sido conforme con el contrato *puede ejercer el derecho de garantía*. Los derechos de reparación y sustitución del producto adquirido y de resolución y rebaja del precio *podrán exigirse cuando el producto no responda a las características ofertadas o en el caso de que sufra algún defecto*.

El periodo de garantía legal es de dos años. Siempre que compremos a una empresa ubicada dentro de la Unión Europea esta garantía mínima debe respetarse y responderá de ella el distribuidor que comercializa el producto. La reparación y la sustitución serán gratuitas y deberán de llevarse a cabo en un plazo razonable.

La rebaja del precio y la resolución del contrato procederán, a elección del consumidor, cuando éste no pudiera exigir la reparación o sustitución o en los casos en que éstas no se hubieran llevado a cabo en un plazo razonable. Si la reparación o sustitución son imposibles o desproporcionadas para el vendedor, teniendo en cuenta la diferencia entre el valor del bien y el valor de reparación, el consumidor podrá optar por una rebaja del precio o por cancelar el contrato.

Ten en cuenta que *durante los primeros seis meses la carga de probar que el defecto proviene o no de fábrica recae en la empresa* mientras que en los restantes meses recae en el consumidor. Por esto debemos intentar hacer valer la garantía en cuanto conozcamos el defecto del bien o servicio prestado.

ADICAE TE RECUERDA... que la reparación o sustitución del bien en garantía no supondrán gastos para el consumidor.

MEDIOS DE PAGO, CONOCE LO QUE MÁS TE CONVIENE

- CONTRA-REEMBOLSO: Es muy seguro, ya que no se efectúa el pago hasta que el consumidor no ha recibido el bien o servicio y comprueba que es correcto. No todas las empresas ofrecen este mecanismo y a veces conlleva un coste adicional.
- TRANSFERENCIA BANCARIA: Es seguro, pero en caso de fraude, si se ha transferido dinero a una cuenta extranjera, será prácticamente imposible recuperarlo.
- DOMICILIACIÓN BANCARIA: Cuando se domicilia un pago se ha de confiar en la entidad a la que estamos autorizando, es necesario conocer la periodicidad y estar atentos a los importes de dichos cargos.

- TARJETA DE CRÉDITO: Es cómodo y rápido, pero no debe utilizarse si no se confía en la Web donde se quiere realizar la comprar. Las web más seguras son las que tienen sistema de

TPV integrado con un sistema de autenticación por parte de las entidades bancarias.

- Paypal: Dependemos de la seguridad de Paypal que es quien tiene nuestros datos bancarios, de esta forma las empresas on-line no pueden acceder a los mismos. Es una cuenta que puede recargarse y en envío de dinero y los pagos son gratuitos para el usuario.

Para saber si una página Web es segura VERIFICA QUE LA BARRA

DE NAVEGACIÓN TIENE UN CANDADO en la parte izquierda y que

contiene las letras "https://". La"s" del final indica que es

un sitio seguro.

CONSEJOS DE ADICAE DE USO Y SEGURIDAD

- Memorice el PIN, no use datos fáciles de adivinar y destruya el documento donde nos lo facilitan por primera vez.
- Asegúrese de que en las extracciones o pagos oculta el teclado al introducir el PIN.
- Revise los cargos de forma periódica.
- Anote en su móvil en número de teléfono del banco en caso de robo.
- Destruya los recibos una vez comprobados.
- No proporcione datos bancarios por teléfono o Internet, si no está seguro del destinatario.

¿ Qué hacer si pierde o le roban la tarjeta?

- Acude a tu sede de **ADICAE** y pide asesoramiento.
- Lo primero *llamar al banco para que la bloquee*.
 Desde la llamada, si hay cargos; responderá el banco.

Antes de la llamada, el consumidor responderá de los primeros 150 euros sustraídos. Aunque en caso de negligencia grave por nuestra parte o de por parte del emisor podrían exigirnos responder por la totalidad o bien, podríamos reclamar para exigir que no tuviéramos ninguna responsabilidad.

 En caso de robo o fraude denuncia cuanto antes ante la policía.

Compras por internet

- Compra en sitios de confianza. Https:// y candado.
- No escriba nunca el número de la tarjeta en un correo.
- Nunca indique el PIN para hacer compras por Internet; solo nos pedirán el código de seguridad.

PRINCIPALES FRAUDES PARA EL CONSUMNIDOR EN INTERNET

ADICAE te presenta los principales fraudes que te puedes encontrar:

- PHISHING: "Pescar" información privada.
- **PHARMING:** Manipula las direcciones de las páginas web que utiliza el usuario.
- **SKIMMING:** Copia digital de la información de la tarjeta, clonación de la banda magnética.
- TROYANOS: capaz de alojarse en ordenadores y permitir el acceso a usuarios externos.
- SMISHING: Fraude mediante envíos de SMS/whatsapp.

ilmportante!

- Tener instalado, activado y actualizado un anti-virus, un firewall y un software anti-spyware e *instaladas las últimas* actualizaciones de seguridad de nuestro sistema operativo.
- No dejar las claves de acceso fácilmente localizables o al lado del ordenador.
- No utilizar la misma contraseña para la banca online que utiliza en otros sitios menos seguros.
- Cuando haya terminado de operar, salir de la aplicación cerrando la sesión y la ventana.
- Asegurarse de que aparezca el icono de un candado o llave sin romper abajo, en la barra de estado de la ventana de su navegador. Cuando entra en una conexión segura cambiará la dirección en la barra de direcciones desde http://... a https://...





TARJETAS, ÚSALAS CON GARANTÍAS

DÉBITO: Son utilizadas para extraer dinero en cajeros automáticos y también para pagar compras en comercios que tengan un terminal lector de tarjetas bancarias. **El cargo se hace automáticamente y sólo se puede retirar como máximo el saldo existente en la cuenta** vinculada a la tarjeta.

CRÉDITO: Sirven para **efectuar compras aplazando los pagos**, permitiendo pagar o conseguir dinero hasta el límite que se hubiera fijado, sin que sea necesario tener fondos en ese preciso momento en la cuenta. Cuando se paga, el cargo se fracciona según el modo de pago acordado.

- Pago mensual por total: el saldo se reembolsa con cargo a la cuenta el primer día del mes posterior. Así no se cargan intereses.
- Pago aplazado: se financia según las necesidades del usuario, ya que éste elige lo que quiere pagar cada mes, aplazando el pago a través de un cuota fija o flexible, que incluirá altos intereses generados por el tiempo diferido.

TARJETA MONEDERO: Se **recarga** con una determinada cuantía, que es lo que se puede disponer. Para realizar pagos de pequeña cuantía en comercios, en servicios de transporte... Cada recarga de la tarjeta supone un cargo directo en la cuenta bancaria si están vinculadas. Cuentan con un microchip que registra la cantidad de dinero que se va cargando y descargando en los sucesivos pagos.

TARJETAS VIRTUALES: No existe tarjeta física, solo hay un PIN y fecha de caducidad. **Exclusiva para pagos por internet. Son tarjetas prepago.**

TARJETAS COMERCIALES: Las tarjetas comerciales son emitidas por entidades financieras pero comercializadas por establecimientos comerciales y su uso puede conllevar descuentos o puntos para obtener regalos. Algunas tarjetas comerciales conllevan también la posibilidad de comprar a crédito por lo que tenemos que tener cuidado con sus gastos e intereses.

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Desde ADICAE te invitamos a que conozcas qué seguridad y protección de datos te ofrece cada medio de pago.

- CONTRA-REEMBOLSO: Es muy seguro, ya que no efectuaremos el pago hasta que no hayamos recibido el producto. No todas las empresas lo ofrecen y a veces conlleva un coste adicional.
- TRANSFERENCIA BANCARIA: Es seguro, pero en caso de fraude, si se ha transferido dinero a una cuenta extranjera, será difícil recuperarlo. Si no estás convencido de la identidad del vendedor no uses este medio de pago.
- DOMICILIACIÓN BANCARIA: Cuando se domicilia un pago (normalmente periódicos) se ha de confiar en la entidad a la que estamos autorizando, es necesario conocer la periodicidad y estar atentos a los importes de dichos cargos y a sus comisiones.
- TARJETA DE CRÉDITO: Es cómodo y rápido, pero no debe utilizarse si no se confía en la Web donde se quiere realizar la compra. Las web más seguras son las que tienen sistema de TPV integrado con un sistema de autenticación por parte de las entidades bancarias.
- Paypal: Es una cuenta que puede recargarse y ofrece envío de dinero y realización de pagos gratuitos. Es Paypal exclusivamente quién tiene nuestros datos bancarios y no las empresas con las que contratamos.





RECLAMA SIEMPRE TUS DERECHOS

Si has ejercido en tiempo y forma tu derecho de desistimiento y la empresa todavía no te ha dado de baja o te ha devuelto el dinero, has sufrido la prestación incorrecta del servicio técnico cuando estaba en período de garantía, compraste el producto en una web motivado por publicidad engañosa... acude a *ADICAE Extremadura 'Consumidores críticos Responsables y Solidarios'* y te ayudaremos a hacer valer tus derechos.

Órganos supervisores de la administración.

- Banca: Banco de España y Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- Seguros: Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Luz y Gas: Dirección General de Energía de las Comunidades Autónomas.
- Telefonía e Internet: Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.
- Transportes y viajes: Juntas Arbitrales de Transporte (transporte terrestre o ferroviario) o Agencia Estatal de Seguridad Aérea (transporte aéreo).
- *Compras y servicios:* Direcciones Generales de Consumo de las Comunidades Autónomas.

ADICAE EXTREMADURA

Consumo Crítico, Responsable y Solidario

SEDE DE BADAJOZ

(C/ Fernando Garrorena Arcas, nº6, Entpl. Oficina 6. Badajoz)

imizici : badajoz@adicae.net - 924 222 763

De LUNES a JUEVES de 18:00 a 20:00h De MARTES a VIERNES de 11:30 a 13:30h

SEDE DE CÁCERES

(Avenida Virgen de Guadalupe, Nº8, 1ºB. Cáceres)

: caceres@adicae.net - **927 260 163**De LUNES a JUEVES de 10:30 a 14:00h y 16:00 a 20:30h

SEDE DE MÉRIDA

Centro de Negocios (C/ Vicente Aleixandré, nº1. Oficina 11. Mérida) ⊠: merida@adicae.net

LUNES y MIÉRCOLES de 10:00 a 13:00h y 17:00 a 20:00h

SEDE DE PLASENCIA

Asociación de Vecinos El Pilar (C/ San Antón, s/n. Plasencia)

http://extremadura.adicae.net

D.L.: CC-000386-2019

Proyecto: 'Educación finanaciera'.

Con la colaboración de:





