

Instituto Municipal de Consumo

Consejos útiles para

Compr@  
por  
Internet



Internet está siempre abierto, siete días a la semana durante las 24 horas del día. Las ofertas de compra y venta pueden ser numerosas y atractivas: un billete de avión, reservar un hotel, enviarle flores a un amigo o comprar sus artículos de moda favoritos.

Comprar en Internet no debe suponer una merma en los derechos que los ciudadanos tienen como consumidores.

Para garantizar una experiencia segura de compras en línea, el Ayuntamiento de Madrid ofrece unos consejos:

## ANTES DE COMPRAR POR INTERNET

### Sepa con quién está tratando.

- Compruebe el nombre del vendedor o prestador de servicio, su dirección física y electrónica, el número de teléfono y el número de identificación fiscal (NIF o CIF), para utilizarlos en la eventualidad de que surgieran preguntas o problemas.
- Cualquiera puede establecer una tienda virtual y, en algunos sitios (subastas, seguridad mano, ...), el que vende es un particular.

### Sepa exactamente qué es lo que está comprando.

- Lea atentamente la descripción del producto ofrecido, especialmente la letra pequeña.
- Palabras como "reparado", "de época" o "liquidación" (en inglés *refurbished*, *vintage*, *closed-out*, respectivamente) pueden estar indicando que el producto no está en excelentes condiciones.
- Desconfíe de los artículos de marcas renombradas que son ofrecidos a precios "demasiado buenos para ser reales", podrían ser falsificados.
- La publicidad vincula al vendedor, ha de ser veraz, no inducir a error y corresponde lo que se oferta con lo que se compra@.

**Sepa cuánto le costará y el plazo de validez de la oferta.** Calcule y sume todos los gastos: impuestos, gastos de envío, etc.

**Tenga claro los pasos a seguir:** desde cómo efectuar la contratación electrónica, a las condiciones generales a que debe sujetarse el contrato y el medio por el que le harán llegar lo comprado.

**Verifique los términos del contrato o las condiciones de venta,** tales como la forma de ejercer el derecho de desistimiento, dónde reclamar en caso de insatisfacción con la compra, plazos de entrega o quién pagará los gastos de envío si devuelve el producto adquirido.

**Verifique la política de privacidad (protección de datos de carácter personal)** En el texto de la política de privacidad se le deberá informar sobre el tipo de información personal que recolectan los operadores del sitio Web, el motivo que tienen para solicitarla y de qué manera utilizarán la información. Si no puede encontrar la política de privacidad o si no la entiende, considere hacer su compra en otro sitio Web.

## EN EL MOMENTO DE LA COMPR@

**Antes de confirmar la compra,** deben darle la posibilidad de modificarla pudiendo corregir errores y añadir o quitar productos que puedan formar parte de una cesta.

Compruebe que figura el precio total de la cesta y elija la modalidad de pago que prefiera.

**Si se lo permiten, pague a la entrega del pedido o, en su defecto, con tarjeta de crédito,** de esta manera podrá obtener mayor nivel de protección.

- Bajo ninguna circunstancia envíe dinero en efectivo.
- Algunas compañías ofrecen una garantía de compras en línea que le asegura que no es responsable de pagar ningún cargo no autorizado efectuado en línea; así mismo algunas tarjetas pueden ofrecer una garantía adicional y beneficios de protección de devolución y/o compras.

**Si recibe un mensaje de correo electrónico o de aparición automática** (pop up message ad), mientras que está navegando en Internet, mediante el cual le solicitan información financiera, no responda al mensaje ni haga clic sobre el enlace incluido en éste.

- Las compañías que operan legítimamente no solicitan este tipo de información por correo electrónico.
- Nunca facilite datos confidenciales (datos de su tarjeta de crédito, cuenta corriente bancaria o número de Seguridad Social) a través de él.

**Imprima y guarde los registros y justificantes de sus compras en línea** incluyendo la descripción y precio del producto, el recibo de compra en línea y las copias de todos los e-mail que le envíe al vendedor o que reciba de éste.

## UNA VEZ RECIBIDO EL PRODUCTO

**Verifique la garantía.** El documento de garantía debe ir junto con el producto, además de la información sobre los servicios postventa para posibles reparaciones.

**Verifique el justificante de pago.** En este documento debe constar la identidad del vendedor, el concepto de la compra, el precio y la fecha.



## DERECHO DE DESISTIMIENTO

Antes de iniciar la compr@, tienen que informarle de la existencia del derecho de desistimiento\* que la asiste.


Con la entrega del producto es obligatorio que le faciliten el documento de desistimiento, en el que constará el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse.

\* Derecho de desistimiento es la posibilidad de rescindir el contrato sin tener que alegar causa alguna, si bien podrán exigirle en el caso de que no exista justificación, que se haga cargo del coste de devolución del producto. Para desistir dispondrá como mínimo de 7 días hábiles a contar desde la fecha en que recibió el producto o firmó el contrato de prestación de servicio.

## SEGURID@D EN LAS COMPRAS

**Tenga mucha precaución al utilizar sus datos en espacios que estén abiertos al público**, donde otras personas pueden acceder al mismo ordenador que usted; procure que no sean visibles a terceros y acuérdesese de no dejar almacenados datos en el ordenador.

**Busque indicadores que le demuestren la seguridad del sitio web.**

- Si suministra su información financiera a través del sitio Web de una organización, elija aquellos en los que aparezca un icono del candado en la barra de estado del navegador. Ello significa que nos situamos en un sitio de confianza. Haga clic dos veces sobre el candado y aparecerá el certificado de seguridad. Este certificado es como un sello digital que sólo el auténtico propietario del sitio puede tener. 
- O elija un domicilio Web o URL que comience con "https:" (la letra "s" corresponde a "seguro", indica un grado superior de seguridad, ya que los datos viajan cifrados).

**Cuidado con el "phising".** Es una técnica de suplantación de la identidad de los bancos o cajas, tanto mediante correo electrónico o a través de páginas web, con una imagen muy similar a la original, con objeto de sustraer información confidencial de los clientes.



## DÓNDE RECLAMAR

En las ventas por Internet el responsable de la venta está obligado a informar al comprador de la dirección del establecimiento donde puede presentar sus reclamaciones.

El consumidor también puede dirigir sus reclamaciones a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

Si lo prefiere puede utilizar el teléfono 010 para cualquier consulta o reclamación de consumo.



Para cualquier consulta  
o reclamación de consumo  
utilice el teléfono de  
información al consumidor:

010



AYUNTAMIENTO DE MADRID  
CONSEJO REGULADOR DE MEDIOS  
DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL  
Y TELEVISIÓN DE ESPAÑA



FEDERACIÓN  
DE LA UNIÓN NACIONAL  
DE CONSUMIDORES  
Y AMAS DE HOGAR  
DE ESPAÑA



uncuma.coop



CONFEDERACIÓN  
DE CONSUMIDORES  
Y USUARIOS



FEDERACIÓN DE USUARIOS CONSUMIDORES INDEPENDIENTES  
DE LA COMUNIDAD DE MADRID



Unión de consumidores  
de la CM-UCE



Asociación de Usuarios  
de Internet



colegio oficial  
ingenieros  
de telecomunicación



madrid  
tecnología



madrid

ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Instituto Municipal de Consumo