

Ventajas de comprar por Internet

- **La disponibilidad:** podemos adquirir un producto en cualquier momento.
- **Comodidad:** podemos adquirir productos desde cualquier lugar evitando desplazamientos.
- **Rapidez:** el acceso hacia los productos se realiza con mayor rapidez.
- **Mejores ofertas:** podemos encontrar mejores ofertas.
- **Mercado mundial:** podemos localizar tiendas ubicadas en diferentes partes del mundo.
- **Variedad de productos:** podemos encontrar desde juguetes hasta electrodomésticos.
- **Atención personalizada:** podemos contactar con el proveedor del servicio y pedir productos que se ajusten a nuestra medidas y necesidades personales. Atención personalizada por correo electrónico o vía chat, para dar respuestas a todas sus dudas.
- **Detalle de los productos:** podemos obtener detalles sobre las características del producto/servicio, pedir opiniones de consumidores,...

Desventajas de comprar por Internet

- **Contacto con el producto:** Hay productos que es recomendable verlos antes de comprar.
- **Desconfianza:** Miedo en como pueda llegar el producto al lugar de destino.
- **Consumo instantáneo:** Hay productos que tenemos que adquirir y usar en el momento.
- **Devoluciones:** Han mejorado pero los usuarios lo ven como un procedimiento complicado.
- **Costes de envío:** Hay veces que debido los gastos de envío el precio final sea muy elevado.

Aspectos a tener en cuenta para una compra segura

Mencionaremos los aspectos más importantes para realizar una compra segura por Internet:

- **Estado del ordenador por el que se realizara la compra** (que esté libre de virus).
- **Guardar las facturas digitales** por si hubiera luego algún problema con la compra.
- **Comprobar fiabilidad del vendedor** (que aparezca cierta información: Nombre o denominación social, NIF, ...). Si no disponen de algunos de los apartados anteriores contactar con la empresa.
- **Analizar la oferta seleccionada:** deben darnos toda la información del producto, precio total,...
- **Condiciones de compra:** Al realizar una compra aceptamos un contrato (condiciones y métodos de pago válidos, plazos de entrega, gastos de envío...)

Es recomendable leer dicho contrato, ya que en él puede haber cláusulas abusivas:

- Que el empresario tenga derecho a incrementar el precio final.
- Que la fecha de envío indicada puede ser alterada a la voluntad del empresario.
- Que penalicen al consumidor por hacer uso de su derecho al desistimiento.
- **Confirmar compra:** La confirmación conlleva aceptar los términos y condiciones establecidos por el comercio, antes de finalizar tendremos en cuenta:
 - Antes de confirmar la compra se nos mostrara un resumen (cantidad de los productos, sus

precios,...). Todavía podemos modificar su compra o incluso anulando su pedido.

- Para realizar una compra hemos de introducir algunos datos personales y bancarios, comprobaremos si la página es segura (barra de direcciones, la dirección empieza: **https://**)
- Los siguientes métodos de pago están admitidos, aunque no siempre se incorporan todos:
 - **Tarjeta de crédito:** Sistema rápido, seguro y con garantías. Disponibles cybertarjetas o tarjetas de pago online.
 - **Tarjetas de débito o prepago:** Son tarjetas seguras (los datos requeridos solo los conoce el dueño de la tarjeta: clave personal, caducidad, 3 dígitos de la parte posterior).
 - **Transferencia bancaria:** Es un método muy seguro (no desvelamos datos sobre nuestra cuenta corriente).
 - **Pago contra reembolso:** El pago se realiza en metálico cuando el producto llegue a nuestro domicilio (conlleva un incremento en el precio final).
 - **Intermediarios:** El más conocido es Paypal (necesario registro), mediante un usuario y contraseña podremos realizar los pagos (no desvelamos ningún dato bancario).
 - **Domiciliación bancaria:** Se carga el pago en la cuenta facilitada por el cliente. Disponemos de un periodo de tiempo, para anular y que se nos devuelva el dinero.
 - **Teléfono móvil:** La tarifa de la compra la cargaríamos a la factura del teléfono. Es un método seguro(plataformas Mobipay y Paybox). No es de los más usados .
 - **Android Pay:** Google no podría dejar de lado el mercado de las pasarelas de pago. Puedes pagar a través del móvil o la tarjeta que ha fabricado la compañía.

Sellos de confianza

Es un sistema que se aplica a ámbito nacional para aumentar la confianza del consumidor. Resuelve problemas relacionados con la protección a menores, accesibilidad, privacidad y protección de datos. Este tipo de logotipos no son obligatorios, pero ayudan a que el cliente sienta más confianza.

Sellos más distintivos:

- **Sello de Confianza Online:** www.confianzaonline.es
- **Sello de Garantía AGACE:** www.agace.org
- **Sello OPTIMAWEB:** www.optimaweb.anetcom.es

Derechos del consumidor

Recepción del producto: En caso de error en el proceso reclamaremos para solucionarlo, explicaremos tres casuísticas y la manera de proceder con cada una de ellas:

- **Producto equivocado o defectuoso:** En caso de que este defectuoso o sea erróneo devolver el producto indicando los motivos en el albarán. El vendedor correrá con los gastos.
- **Incumplimiento de las condiciones:** Si el producto no satisface al cliente puede recuperar la cantidad abonada.
- **Arrepentimiento de compra:** Disponemos de 7 días hábiles para devolver el producto sin

penalización y sin indicar motivos (si abrimos el paquete se pierde el derecho al desistimiento). El vendedor debe devolver el importe (sin gastos de envío), en 30 días.

Garantía y servicio post-venta: Es importante leer los términos y condiciones de un contrato.

- El vendedor está obligado a responder ante cualquier no conformidad desde el momento de la entrega hasta la vida útil del producto durante el periodo de garantía.
- El vendedor debe ofrecer una garantía de dos años desde la fecha de entrega.
- En caso de productos de segunda mano la garantía se establece de mutuo acuerdo (1 año mín.)
- A partir del sexto mes las no conformidades deben ser demostradas por parte del comprador.

Reparación y sustitución

Durante los seis meses posteriores a la entrega, el vendedor deberá responder a las no conformidades.

- En caso de una sustitución se suspenden los plazos hasta la entrega del nuevo producto.
- El comprador no podrá exigir la sustitución de productos que no pueden ser reemplazados, ni tampoco productos de segunda mano.
- Cuando no sea posible la reparación o sustitución de un producto el consumidor tiene derecho a reclamar una rebaja en el precio o la anulación del contrato.

Reclamaciones

El procedimiento es el mismo que el de una tienda tradicional. Diversas maneras para realizarlas:

- **Reclamación ante el servicio post-venta:** Garantiza una asistencia y soporte para las quejas, reclamaciones, reparaciones y mantenimiento. Para este servicio se suelen facilitar números de teléfono, correo electrónico o un número de fax.
- **Burofax:** La mejor opción es hacer la reclamación mediante un burofax (entre 7-26€).
- **Reclamación ante la entidad gestora del sello de confianza:** La segunda alternativa es ponerse en contacto con la entidad gestora del sello, este servicio es gratuito.
- **Reclamación ante las administraciones de consumo:** La tercera opción sería ir a la Oficina Municipal de Información al Consumidor que harán de mediador con la empresa.
- **Sistema de arbitraje de consumo:** La cuarta opción es recurrir al sistema de Arbitraje de Consumo, este mecanismo, resuelve de forma rápida y sencilla los conflictos.
- **Sistema judicial:** La quinta y última opción es recurrir a los Tribunales Ordinarios de Justicia.

Reclamaciones en el extranjero

- **Unión Europea:** Deberíamos contactar con el Centro Europeo del Consumidor en España.
- **Internacional:** La situación es más compleja. **Derecho internacional o Tribunales.**

Ebay

EBay es un centro de compra y venta, anuncios clasificados y subastas en Internet. Ofrece varias maneras principalmente de comprar:

- **Formato de subasta:** ofrecen los artículos al máximo pujador (el más habitual).

- **¡Cómpralo ya!**: Para comprar cuando quieres y a un precio fijo (más sencillo)

Registrarse en eBay

Regístrate en <http://www.ebay.es/>. Pulsa en “**Regístrate**”, completa los campos solicitados y pulsa el botón “**Enviar**”. Para finalizar pulsa en “**Continuar**”.

Una vez registrado, podrás: Comprar, vender e interactuar con otros usuarios, guardar tus búsquedas favoritas y recibir notificaciones cuando aparezcan artículos que estés buscando, poner hasta 200 artículos en seguimiento, ver tu información de eBay desde cualquier ordenador del mundo, dialogar con la Comunidad eBay.

Ebay App: Disponible en Google Play y en App Store.

Amazon

Amazon es una empresa estadounidense de comercio electrónico, dedicada a la venta de productos por Internet.

Registrarse en Amazon

Regístrate en www.amazon.es, nos posicionaremos en “**Mi cuenta**” y en el menú desplegable haremos clic en “**Empieza aquí**”. Completa los campos solicitados y pulsa en “**Crear cuenta**”.

Comprar en Amazon

Nos identificaremos con nuestra cuenta de correo y contraseña en “**Mi Cuenta**” y clicando en “Identificarse”.

Para buscar un producto lo haremos mediante un **Buscador** o navegando mediante el apartado de **Categorías**. Para realizar una búsqueda con el buscador, bastará con ingresar el nombre del producto que queremos y pinchar en “**Ir**”.

Una vez escogido el producto pulsaremos en “**Añadir a la cesta**”. Para pagar, haremos clic en “**Tramitar Pedido**”. Procederemos a rellenar el formulario de dirección de envío (*La recordará para futuras compras*). Tras completar los datos pulsamos “**Continuar**”. A continuación, seleccionaremos la fecha en la que queremos que nos llegue el producto y pulsaremos “**Continuar**”. En el siguiente paso introduciremos el número de tarjeta de crédito y volveremos a pulsar en “**Continuar**”. Una vez realizados los pasos anteriores, finaliza el proceso de compra.

Amazon App: Disponible en Google Play y en App Store.

Otras webs de venta online

Zalando.es: especializada en la venta de zapatos y ropa para mujer, hombre y niño.

Rakuten.es: principal compañía de Internet dedicada al e-commerce en Japón.

Atrapalo.com: Web para buscar ofertas de viajes, espectáculos, restaurantes y hoteles.

Vente Privee: marcas importantes venden sus productos a través de esta web francesa.

Carritus: compara precios entre las webs de diferentes supermercados.