

## Compras más seguras en internet

**E**l comercio electrónico (*e-commerce*) no para de crecer. Los expertos aseguran que en apenas quince años las compras en internet supondrán un tercio de las totales que se realizan, aunque todavía son muchos los usuarios que se muestran cautelosos a la hora de compartir información financiera en las redes. Pese a todo, la comodidad, la posibilidad de comparar precios desde casa y una oferta abierta a los establecimientos de todo el mundo hacen que las compras *on line* ganen adeptos sin cesar. **ÁNGELES ZÚÑIGA**

La pasada Navidad, uno de cada cinco españoles reconoció haber comprado algún regalo por internet y los últimos datos sobre consumo *on line* aseguran que el gasto medio a través de este canal alcanza ya los 1.300 euros anuales en nuestro país. Superados los primeros recelos, los compradores repiten y se suman a la tendencia global. En 2013, en España, el comercio electrónico facturó 14,4 millones de euros, según el *European B2C E-commerce Report 2014*, publicado por Ecommerce Europe, la asociación que representa a más de 25.000 compañías que venden productos y servicios *on line*. De hecho, según este mismo estudio, España es el cuarto país europeo que más compra en la Red, solo superado por el Reino Unido, Alemania y Francia. Ante este *boom*, los expertos recomiendan precaución y seguir una serie de hábitos para evitar posibles



fraudes o experiencias poco satisfactorias.

**¿Qué clase de productos y servicios son los que más se compran?** Según el Análisis del Consumo en España, una encuesta realizada conjuntamente por la consultora Nielsen y Cetelem, la división de crédito al consumo del Grupo BNP Paribas, el 53 por ciento de los compradores *on line* invierte en productos y servicios relacionados con el turismo: billetes de avión, tren, autobús, barco y alquiler de coches. Les siguen las compras de electrodomésticos y de productos tecnológicos, la moda, las telecomunicaciones y el deporte.

**¿Se puede comprar cualquier cosa en la Red?** No todo lo que se nos ocurra se puede comprar por internet, aunque la oferta es cada vez mayor y muy pocos productos

se escapan a las ventajas de esta forma de venta. Evidentemente no se pueden comprar productos ilegales, falsificaciones y medicamentos que no estén autorizados en España, aunque en ocasiones se pueda acceder a ellos con facilidad. El consumidor debe saber que está incumpliendo la ley y que puede incurrir en un delito. Lo mismo ocurre con determinados productos financieros que no gozan de la protección suficiente en nuestro país o que están radicados en paraísos fiscales. Además, aún hay muchos contratos que no pueden celebrarse de manera virtual como es el caso de la compraventa de bienes inmuebles y creación de derechos sobre ellos, los contratos que supongan la intervención de tribunales, autoridades públicas, notarios o registradores, los contratos de crédito y caución y los que regulan relaciones familiares y sucesiones, por ejemplo.



**¿Se recomienda un límite de gasto?** Evidentemente las compras son un asunto personal, si bien es cierto que internet es una buena plataforma para pequeñas inversiones o productos cotidianos. Los expertos recomiendan comprobar toda la información disponible respecto al vendedor, sus garantías, su reputación y luego que cada uno asuma sus responsabilidades.

**¿Cuáles son las desventajas de las compras *on line*?** En realidad, realizar compras a través de dispositivos digitales no tiene más ventajas o desventajas que acudir a una tienda física, pero sí es una experiencia distinta. Por ejemplo, en estas compras el usuario pierde la posibilidad de probar directamente el producto y ver si es realmente lo que buscaba. También hay que tener en cuenta que todavía muchas personas se muestran reticentes a

mostrar sus datos personales y bancarios en plataformas de las que desconoce el funcionamiento, y que no pocos consumidores prefieren invertir su tiempo en comprobar de manera personal qué es aquello que van a comprar, antes que pagar gastos de envío y esperar la llegada de la mercancía. Por eso, cuando uno decide comprar por internet debe tener muy claro cómo funciona el proceso y qué es lo que se pierde de una experiencia de compra tradicional.

**¿Cuáles son los medios de pago más seguros?** El medio de pago más utilizado para este tipo de compras sigue siendo la tarjeta de crédito o de débito, seguido de PayPal (una cuenta de pago independiente que evita compartir la información financiera en cada operación), el pago contra reembolso, las tarjetas de prepago y, por último, las transferencias bancarias. De hecho, cada establecimiento suele marcar sus condiciones de cobro y no todos ofrecen las mismas posibilidades. Cada usuario debe analizar primero qué es lo que más le conviene y le aporta mayor confianza aunque, según datos del Centro de Investigaciones Sociológicas, más de la mitad de los compradores españoles considera sentirse inseguro a la hora de introducir los datos de su tarjeta bancaria en la Red.

**¿Hay algún impuesto o tasa que hay que tener en cuenta?** Muchas veces el consumidor no es consciente de que está comprando en una tienda domiciliada fuera de la Unión Europea y la factura se puede incrementar a la hora de recoger el producto. De hecho, según la legislación actual, cuando la mercancía supera los 22 euros, el comprador deberá hacer frente a los gastos de aduana, cuya tasa varía en función del producto, y a los que hay que sumar el IVA y los gastos de gestión. En la web de la Agencia Tributaria ([www.agenciatributaria.es](http://www.agenciatributaria.es)) se puede consultar toda

esta información para no llevarse sorpresas desagradables.

**¿Qué recomendaciones debo seguir?** A la hora de comprar, los usuarios siempre quieren saber si están o no en una web fiable, de la misma manera que en las compras tradicionales queremos saber si estamos en un establecimiento de calidad y competitivo. La nueva Ley de Consumidores y Usuarios, que entró en vigor el pasado mes de junio exige que los sitios de comercio web indiquen de modo claro y legible, desde el comienzo de la compra, cuáles son las modalidades de pago que se aceptan y si hay alguna restricción.

Por eso, para comprar con la mayor tranquilidad posible, los expertos recomiendan comprar en una página que nos resulte conocida. En muchas de ellas, junto a la dirección url aparece un candado que nos indica que se trata de una web segura y que utiliza un certificado digital para cifrar los datos de la transacción.

**¿Cuáles son los delitos más habituales?** Uno de los delitos más habituales en las transacciones *on line* es el *phising*, que consiste en la suplantación de datos bancarios en la red. Además, los compradores pueden ser víctimas de otros timos y estafas como recibir mercancía equivocada o no recibirla; que esté en mal estado o simplemente dar con páginas fantasmas que no venden nada y lo que hacen es quedarse con nuestros datos personales y bancarios para usos delictivos.

**¿Dónde puedo acudir si soy víctima de un fraude?** Ante cualquier sospecha, lo primero que hay que hacer es acudir a su entidad financiera donde le explicarán cómo pueden ayudarle. Además, si necesita poner una denuncia, puede acudir al Grupo de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil o la Brigada de Investigación Tecnológica de la Policía Nacional. ●



**CÉSAR BELDA, CONSEJERO DELEGADO DE ANCERT. DECANO DEL COLEGIO NOTARIAL DE VALENCIA**

## Los riesgos del comercio electrónico

**T**oda innovación conlleva un riesgo. Pretender abominar sobre los riesgos del comercio electrónico y de ello intentar derivar consecuencias sobre su inconveniencia o lanzar mensajes apocalípticos sobre su debilidad jurídica sería algo no solo inconveniente, sino más bien inútil. Porque los números están ahí. En el peor momento de la crisis económica el volumen de comercio electrónico durante el año 2013 experimentó respecto al del 2012 un incremento del 13,4 por ciento. La cifra de los contratos B2C –los que se celebran entre empresas y consumidores– se acercó a los 12.383 millones de euros en España. Sobre un PIB estimado en un billón, cincuenta y un mil doscientos cuatro millones de euros, quizá no sea una cifra escandalosa, sino todo lo contrario, más bien modesta; pero indudablemente representativa, y la causa fundamental obedece al incremento de internautas compradores, que ha pasado de trece millones doscientos mil a quince millones doscientos mil.

Y también está ahí uno de los criterios de nuestra economía pseudoliberal y que parece incontestable: es necesario dar seguridad a los mecanismos que incentiven el consumo, por cuanto nuestra recuperación dependerá en gran medida de que el consumo se incremente en sus distintas categorías: entre empresas y consumidores, entre consumidores, o entre empresas.

**Es necesario dar seguridad a los mecanismos que incentiven el consumo, por cuanto nuestra recuperación dependerá en gran medida de que el consumo se incremente**

Tomemos algunos datos del magnífico Estudio sobre el Comercio Electrónico\* que quizá nos permitan extraer, al final, algunas conclusiones. Las tarjetas de crédito siguen siendo el sistema preferido de pago (62,9%) si bien las plataformas de pago se consolidan ya como la segunda opción (14,9%). Casi un 10 por ciento de los internautas que compraron por internet durante el año 2012 no ha vuelto a hacerlo durante 2013. Lo cual es congruente con el siguiente dato que debemos tener en cuenta: el 9,6 por ciento de los compradores por internet manifestó haber tenido en algún momento problemas con las compras realizadas. Porcentaje este exponencialmente superior (7,7%) al obtenido en el ejercicio de 2010. Las reclamaciones pueden derivarse, como es lógico, de distintas causas. La más habitual es que el producto ha llegado estropeado (39%), con retraso (31,9%), o no era lo ofrecido en la web (29,8%). Pero más que en las causas debemos hacer hincapié en la dificultad para reclamar contra ese mal servicio. Pues el 98,1 por ciento lo hace dirigiéndose al servicio de atención al cliente. Pero de la nula o insuficiente respuesta de esos servicios que en muchos casos no atienden correctamente, y en otros sencillamente no existen, dan fe dos datos que igualmente debemos tener en consideración: del 1,9 por ciento de las reclamaciones que se sustentaban a través de las Asociaciones de Usuarios en 2011, hemos pasado al 14,3 por ciento en 2012. Y en segundo lugar, que el 6,5 por ciento de los usuarios que intentó poner una reclamación no pudo interponerla al desconocer dónde debía dirigirse.

\* Las Estadísticas son las proporcionadas por el Estudio sobre el Comercio Electrónico 2013 realizado por el equipo de estudios del Observatorio Nacional para las Telecomunicaciones y Sociedad de la Información

El gasto medio por comprador anual decrece, pasando de 828 en 2011 a 816 en 2012, y un descenso parecido para 2013.

En cuanto al tipo de compras que tienen lugar por internet, ocupa la categoría preferente el alquiler de películas o músicas, las reservas de alojamiento, aplicaciones y software, alquileres de coches y motos y billetes de transporte. En segundo lugar estarían las entradas a espectáculos y tabletas y los smartphones y el ocio al aire libre. Y por último entraríamos, a mucha distancia en ropas y complementos, restaurantes y alimentación.

Pues bien, de todo lo anterior creo que se puede concluir lo siguiente:

El comercio electrónico crece en tanto en cuanto son más los ciudadanos que se incorporan a internet. Pero no ha aumentado la confianza en ese tipo de comercio. La cantidad que cada consumidor ha adquirido es menor de año en año y el tipo de productos que se adquieren no permite aventurar que las personas residentes en España tengan confianza en el sistema. La cuantía de los productos que se adquieren es baja o muy baja. Son servicios casi sin riesgo, pero con una incidencia de descontento muy superior a la del comercio no-electrónico. Y consecuentemente el incremento de medios alternativos para la solución de conflictos, medios que el ciudadano debe contratar, por su parte, separadamente, y que acaban repercutiendo en el incremento del precio final del producto adquirido/adquirido con defecto/ o no adquirido.

La desconfianza surge de la ausencia de mecanismos que garanticen las identidades. El vendedor debe estar identificado en internet, a través de los certificados de servidor seguro, que aseguren que esa web corresponde a una empresa, que esa empresa está debidamente constituida e inscrita y que existe un administrador que responde de su gestión. Pero también es preciso que el comprador conste debidamente identificado. La Administración española ha realizado uno de los esfuerzos más importantes de todo el ámbito europeo proveyendo a todos los ciudadanos del DNI electrónico, que aseguran tanto el certificado de firma electrónica cuanto –y quizá sea más importante– el certificado de identidad. Sin embargo apenas un 10 por ciento de los DNI generados han sido activados. Y de estos muy pocos han sido utilizados para otra cosa que no sea relacionarse con la Administración.

El comercio electrónico, seamos claros, ha crecido en nuestro país lo que ha crecido porque el sistema de garantías de pago que proporcionan las tarjetas de crédito funciona con celeridad y seguridad. Pero en esa buena noticia se encierra el germen de su necesaria limitación: su uso es necesariamente limitado a cantidades pequeñas; y es caro.

En el día siguiente a que el Gobierno haya publicado el Informe sobre el Anteproyecto de Ley del Procedimiento Administrativo Común, donde –quizá con una excesiva confianza– nos viene a prometer a los ciudadanos que va a desaparecer el papel de la Administración Pública Española, quizá sea conveniente recordarle que nuestro sistema de representación mercantil estaba garantizado en cuanto a la definición exacta de las facultades que los representantes de las sociedades podían ostentar, y por tanto cuál era el límite exacto que permitía garantizar por internet la certeza y la validez de los contratos que las empresas podían alcanzar. Esa calificación exigía un examen previo de las facultades por parte de los fedatarios y por tanto una responsabilidad subsiguiente para esos funcionarios en caso de error, negligencia o dolo. Pues bien, esa base de seguridad fue laminada en la Ley de Emprendedores, y concretamente en su artículo 41. Francamente, si lo que queremos es reducir los riesgos de contratar por internet, no creemos que este sea el camino.



**VÍCTOR DOMINGO,**  
PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

## Cómo afrontar los riesgos del comercio electrónico

**S**egún el Estudio sobre Comercio Electrónico B2C 2013 del Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, el comercio electrónico destinado a compradores particulares, en 2014 no parará de crecer en España en todas sus variables. En 2013 se incrementó un 18 por ciento, con un volumen total de compra de 14.610 millones de euros. Es evidente que cada vez somos más las personas que decidimos comprar en línea, por ese motivo conviene ser conscientes de cómo afrontar algunos de los peligros que supone esto si no se hace correctamente.

Es imprescindible que comprobemos que la página web donde tengamos que introducir los datos bancarios sea segura. Para identificar una página web segura tenemos que comprobar que su dirección electrónica pasa de ser <http://> a <https://> (indicativo de servidor seguro). Además, en la parte inferior derecha o

---

Lo mejor es buscar referencias del vendedor antes de hacer el pago para evitar ser víctima de una estafa

---

izquierda del navegador tiene que aparecer un candado amarillo cerrado. Si hacemos doble *clic* sobre el candado o la llave, aparecerá información sobre el certificado de seguridad del sitio.

No es recomendable comprar si en la página web no se indican claramente

los datos, identidad y dirección de la empresa vendedora, las características del producto o servicio, su precio y si este incluye el coste del transporte, la forma de pago, la modalidad de entrega e información sobre el documento de desistimiento; con la excepción de determinados contratos de prestación de servicios: transporte aéreo, reserva de hoteles... y de suministro de productos, como por ejemplo grabaciones sonoras o de vídeos, discos, programas informáticos que hubiesen sido desprecintados por el consumidor.

Las condiciones de entrega deben especificarse claramente durante el proceso de compra. En todo caso, el plazo máximo de entrega de un producto comprado a través de internet es de 30 días. Si el vendedor no puede cumplir con el periodo prometido, tiene la obligación de notificarlo. Entonces el comprador puede decidir si sigue adelante con la operación o si desiste sin coste adicional. En este caso, el vendedor está obligado a devolver de manera inmediata el dinero correspondiente.

Si ejerciéramos el derecho de desistimiento la tienda debe devolver las cantidades abonadas en el plazo máximo de 14 días naturales desde que conoce el ejercicio de este derecho.

Si el precio del contrato se hubiera financiado total o parcialmente mediante un crédito concedido por el empresario contratante o por un tercero y se ejercita el derecho de desistimiento, esto implica la resolución del crédito sin penalización para el consumidor.

Es muy práctico y seguro utilizar una tarjeta de crédito vinculada a una cuenta bancaria solo para pagos por internet y donde poder hacer imposiciones por el importe exacto de las compras.

Vigilemos qué información nos ofrece la web sobre el uso que hará de nuestros datos personales. Y recordemos que no hay que rellenar formularios o encuestas innecesarias para comprar en línea.

Si tenemos algún problema, el primer paso es tratar de resolverlo con el vendedor a través de su servicio de atención al cliente. Si no se llega a una solución, se puede llevar el caso a las instancias mediadoras de derecho de consumo como la Oficina Municipal de Información al Consumidor. Ahora bien, si ha sido víctima de un delito en internet debe hacer la denuncia en la comisaría de Policía. Además, la Guardia Civil cuenta con el "Grupo de Delitos Telemáticos", dedicado a perseguir cualquier tipo de fraude a través de la Red. Por supuesto, en ambos casos se puede hacer la denuncia en línea.

Cuando hacemos una compra a través de internet, los productos o bienes adquiridos están protegidos por las mismas garantías que si hubiesen sido comprados en una tienda o comercio físico. Al recibir un producto, debemos comprobar el estado en que llega el paquete y tratar de verificar que no esté golpeado o haya podido ser dañado en el proceso de envío. Si así lo fuera, puede devolverlo indicando el motivo o firmar el acuse de recibo del mensajero dejando constancia escrita de que presenta daños exteriores visibles. Junto con el producto y sus accesorios tendrá que recibir información escrita donde conste la dirección del establecimiento a efectos de poder presentar reclamaciones, la factura correspondiente, el recibo y la garantía. Si hace el pago mediante la autorización del cargo en una tarjeta de crédito, recuerde que puede exigir la anulación del cargo al vendedor a la entidad emisora de la tarjeta para que deshaga la operación, en un plazo que varía de unas entidades a otras.

Ante los precios increíblemente atractivos, desconfiemos, puede tratarse de un error o de un fraude. Ante esto, lo mejor es buscar referencias del vendedor antes de hacer el pago para evitar ser víctima de una estafa. Si la oferta es de un comercio reconocido lo más probable es que se trate de un error. Ni que decir tiene que esta desconfianza debe aumentar ante las ofertas gratuitas. En cualquier caso una garantía es escoger una tienda adherida al sistema arbitral de consumo.