

### Comprar por Internet en el extranjero

Ir de compras online ofrece garantías de eficiencia y seguridad, pero si la operación es con empresas de otros países, conviene tener en cuenta ciertas cuestiones para ahorrarse problemas



El comercio electrónico ha venido para quedarse y su crecimiento es cada año más acelerado: si en 2005 aumentó en nuestro país un 16 % respecto al año anterior, en 2006 su incremento fue del 30% y su volumen de facturación rondó los 2.800 millones de euros. En este momento los analistas estiman que ya supone un 1% del comercio total nacional, muy por debajo, eso sí, del 5% que representa en Estados Unidos.

Estos datos se confirman con sólo echar un vistazo a las páginas de servicios en Internet, sean españolas o no. Cada vez es más frecuente alquilar un coche online, reservar un hotel en una agencia virtual o comprar un vuelo en una de las varias operadoras que triunfan en la Red.

#### Un entorno de compra seguro

Sin embargo, hay que tener siempre presente que Internet es un mercado globalizado con multitud de países con diferentes normativas. Con el fin de evitar sorpresas desagradables, conviene fijarse bien en lo que se adquiere y dónde se adquiere. No es lo mismo comprar una canción en descarga en una tienda de música online radicada en Rusia que adquirir un producto material. Cuando se compran objetos de envío por correo en este país, como en tantos otros, el usuario se arriesga a no verlos llegar nunca a su destino final.

Por lo general, la seguridad del entorno se puede establecer en cuatro niveles: el primero es España, donde el amparo legal del consumidor es máximo. El segundo

correspondería a la Unión Europea, con un nivel de protección de los compradores también muy alto, aunque las normas pueden variar de un país a otro y es más difícil hacer valer la garantía. El tercer nivel de seguridad es el de Estados Unidos, donde el comercio electrónico, y por correo, tiene altos niveles de eficiencia, pero rigen políticas arancelarias diferentes (dentro de la Unión Europea hay libertad de aduanas) y a la hora de reclamar o hacer valer la garantía de un producto pueden surgir problemas. Fuera, en el cuarto nivel, queda el resto del mundo, donde, salvo excepciones, hay que pensárselo dos veces para realizar una compra.

#### Ojo con las aduanas

Pero incluso fijando un entorno seguro de compra, no hay que olvidar que cada país

tiene su propia política arancelaria. Al calor de sitios como Amazon y Ebay el comercio electrónico se ha disparado en todo el mundo, y la impresión de que es muy fácil encontrar cualquier objeto en alguno de estos portales es verdadera, pero **cuidado con el precio**. Ni Ebay ni Amazon tienen en cuenta cuando fijan un precio en su página desde dónde se realiza la compra.

Así, en el precio que se oferta hay que sumar los aranceles que habrá que pagar para permitir su paso por la frontera y los gastos de envío. En el caso de Amazon estos gastos se tienen en cuenta, dado su despliegue logístico. Pero en Ebay, por ejemplo, la compra se realiza entre usuarios, y por tanto lo que se eleve el coste arancelario y de envío dependerá de dónde estén radicados el comprador y el vendedor. Si se compra un objeto pequeño y de poco valor, no suele haber problemas. Pero si el objeto tiene un tamaño considerable o está sujeto a una regulación arancelaria especial, no sucede lo mismo.

### Sólo para Estados Unidos

Otro factor que hay que tener en cuenta es que en algunos sitios web sólo se vende a una determinada área geográfica, en especial, los Estados Unidos. Por ejemplo, es muy común que tiendas online de grandes fabricantes de hardware, como por ejemplo Apple, no vendan a través de la red determinados productos a países donde éstos todavía no se encuentran en las tiendas.

Pero como en la Red hay soluciones para todo, han aparecido servicios web que proporcionan al comprador una dirección postal en Estados Unidos. De este modo se puede comprar online un objeto que se envía a la dirección postal comprada, y desde allí el servicio la envía al hogar del comprador. SkyBOX es una de estas empresas (<http://www.skybox.net/>). De todos modos, si opta por estos servicios, el usuario debe asegurarse de que podrá reclamar o hacer valer la garantía en caso de que sea necesario.

En la limitación a Estados Unidos de la venta de determinados productos influye, entre otros factores, la política de precios de las empresas. Si se tiene en cuenta que una canción comprada en la tienda iTunes de Apple cuesta 0,99 dólares desde Estados Unidos y 0,99 euros desde Europa (1,485 dólares), se comprenderá el escaso interés de Apple en que un europeo pueda comprar una canción en su tienda americana.

A estas dificultades se añade la especial atención que hay que prestar a las compatibilidades de los productos según la zona donde se compren, sobre todo los de software, pero también en electrodomésticos, televisores, aparatos de audio... En el caso de los videojuegos, las películas en DVD e incluso algunos discos de Asia y Oceanía, por ejemplo, tienen determinados códigos que les impiden funcionar en videoconsolas y reproductores europeos y americanos. ★



## GARANTÍAS POR LEY

**En caso de que el usuario sufra una incidencia en la compra por Internet**, ya sea por que no le llegue el producto comprado o porque el precio no sea el acordado, y siempre que se trate de compras realizadas en comercios de países de la Unión Europea, **la ley garantiza sus derechos**.

Según la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI), en vigor desde julio de 2002, que a su vez sigue la Directiva Europea 2000/31/CE de Comercio Electrónico, **el comprador siempre tiene derecho a un recibo** realizado sobre el importe y la conformidad explícita de su compra. Aunque esta ley sólo afecta a comercios españoles, en muchos países de la Unión Europea se aplican normativas similares.

**Este recibo se le enviará por correo electrónico y debe permitir su impresión en papel.**

Además, el cargo en la cuenta del usuario sólo se podrá realizar en el momento en que éste obtenga el recibo y no antes. Deben constar todos los datos de la empresa, así como los costes de la operación y los servicios por los que se ha pagado. Así se consigue la prueba legal, con carácter contractual, con la que defenderse en un pleito.