

Vender objetos de segunda mano en Internet

Es una forma de ganar un dinero extra y de dar salida a ciertos objetos usados, pero debe ponerse en práctica con cautela y precaución

Esta crisis económica sin precedentes en los últimos setenta años ha operado profundos cambios en nuestros hábitos de consumo y en el modo en que enfocamos la economía doméstica. Hemos pasado de la compra sin control de objetos prescindibles a un racionamiento más controlado sin pensar que puede haber soluciones que, a la vez que oxigenan nuestra economía, nos permiten mantener un nivel de consumo razonable. La venta de objetos usados que ya no necesitamos es una de ellas y, más allá de los tiempos que corren, en algunos países, sobre todo los anglosajones, constituye un evento social de profundas raíces. Ahora Internet brinda la oportunidad de apuntarnos al carro de la segunda mano de un modo fácil y óptimo pero, ¿cómo tenemos que hacerlo para evitar disgustos?



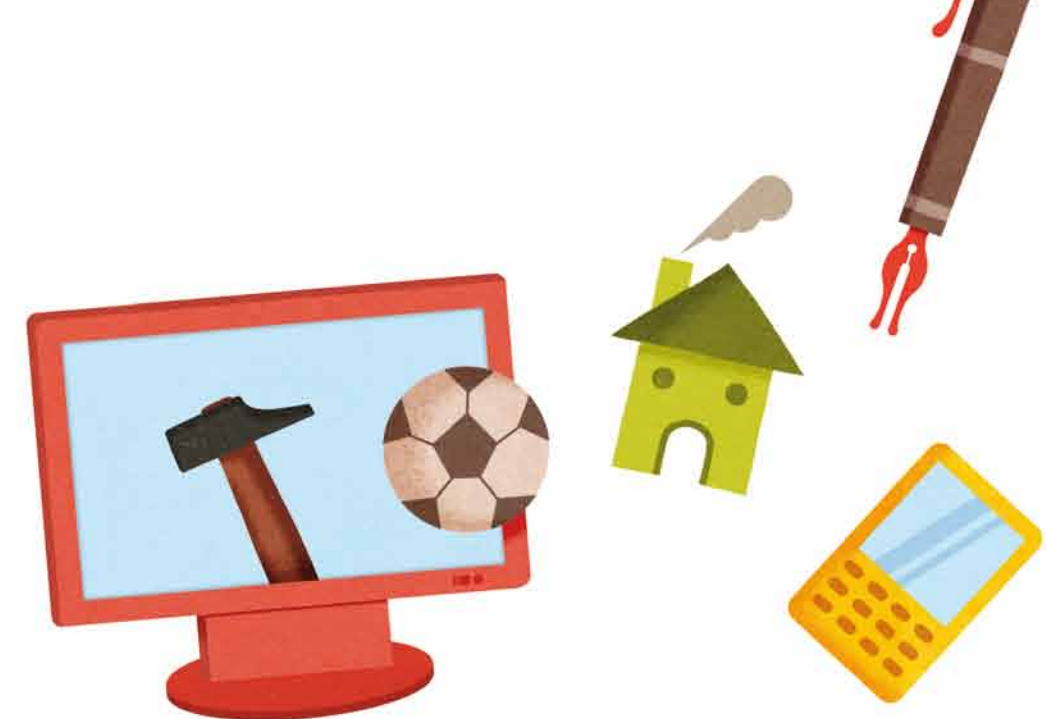
Elegir el sitio adecuado

Hay muchos servicios de venta de segunda mano en la red. Los más conocidos son eBay y, en España, Segunda Mano, pero no son los únicos y, en ocasiones, hay algunos más específicos que pueden ser más eficaces para vender determinados objetos. Diversas plataformas están especializadas en vender ropa y objetos de bebé usados. También las hay sobre coches y motocicletas, ordenadores, teléfonos móviles y otros productos informáticos que cuentan con plataformas específicas donde es fácil que nuestro producto encuentre demanda. No obstante, esto no quiere decir que las grandes plataformas sean ineficientes o no sean recomendables, ya que disponen de otro tipo de garantías que no siempre pueden ofrecer los sitios pequeños. Cuentan también con todo tipo de público, con lo que la demanda de nuestro producto no tiene por qué resentirse.

Además de asegurar la demanda, hay que procurar evitar los sustos postventa o la frustración ante las quejas no atendidas. El sitio que elijamos para vender nuestro producto debe

reunir una serie de características que garanticen una venta seria:

- **Un registro de usuario formal.** Para darnos de alta en el servicio y comenzar a vender nos deben pedir algunos datos básicos, como una dirección de correo electrónico válida, alguna contraseña y datos que nos identifiquen, además de un domicilio. Debemos pensar que lo mismo que se nos exige a nosotros se pedirá a quienes nos compran. La seguridad para todos es la mejor garantía de realizar una venta sin problemas.
- **Unas condiciones de uso detalladas y accesibles para su lectura.** Aceptar las condiciones de uso de un servicio sin leerlas cuando hay dinero de por medio es uno de los peores errores que podemos cometer. Tenemos que encontrarlas con rapidez en la página del servicio y desplegarlas sin inconveniente para leerlas y asegurarnos de que no hay ningún apartado que nos haga sospechar. También debe haber algún servicio de atención a clientes para poder aclarar las dudas.
- **Referencia a la Ley de Protección de Datos.** Aunque el servicio sea extranjero, es recomendable que haga referencia expresa a que se acoge a la ley de protección de



datos española, LPD. Solo así nos aseguraremos de que nuestros datos de registro no son objeto de negocio por parte de terceros. Una empresa sería tendrá un apartado donde especifique que se acoge a la LPD.

- **Domicilio fiscal visible y claro.** La empresa con la que operemos debe tener un domicilio fiscal, una cuenta de correo y un teléfono accesible para que podamos efectuar tanto quejas y reclamaciones como denuncias. Si es una empresa extranjera y tiene una sede en España, mejor; ya que es una garantía adicional de seriedad.
- **Una empresa reconocible.** Hay muchos servicios que ofrecen venta de segunda mano, algunos más acertados que otros, pero cuanto más pequeño sea el servicio, más riesgos correremos. eBay o Segunda Mano son grandes y reconocidos. Pero no son los únicos, aunque su volumen nos garantiza que en caso de problemas el servicio responderá o aclarará las disputas, aunque solo sea por mantener su reputación. Además, los servicios grandes viven de los porcentajes de las ventas, lo que implica que gestionan las transacciones y, por tanto, las aseguran en caso de un usuario tramposo.



VENDO

COMPRO



Describir nuestro objeto con el máximo detalle

Estos servicios, una vez que nos hemos dado de alta y pagado la cuota correspondiente por vender, permiten publicar el anuncio con un espacio para la descripción y las características técnicas. Conviene pensar con detenimiento qué vamos a escribir, ya que se deben dar los datos precisos y útiles al comprador.

Es importante pensar que este no puede ver ni tocar el objeto y esta falta de percepción sensorial debe suplirse con un texto que valore el mínimo detalle útil. Hay que ser precisos y prácticos, sin abrumar a nuestro comprador con mil detalles. No hay que falsear las descripciones con alabanzas gratuitas ni exageraciones, pero tampoco ser negativos: si vendemos algo es porque creemos que el objeto en cuestión le puede ser útil a otra persona.

Conviene ser sinceros respecto al estado y virtudes del producto si queremos evitar futuras reclamaciones y, para ello, lo mejor es que nosotros mismos estudiemos bien el producto y su estado antes de describirlo.

Esto servirá de prevención sobre los estafadores que compran un objeto y luego reclaman por su supuesto mal estado con el fin de conseguir un precio menor. Si conocemos bien nuestro producto, podremos defendernos.

La mayoría de los servicios permiten subir desde el disco duro del ordenador fotografías de los productos a la venta. El proceso es sencillo, funciona pulsando un botón, pero hay que tener en cuenta que en la web del sitio las fotos no quedarán tan bien como las vemos en nuestro escritorio. Las imágenes tienen que tener una buena calidad y ser útiles tanto al comprador como a nosotros mismos.

Si el objeto sufre alguna rotura, es mejor fotografiarla y mostrarla, ya que se entendería como una prueba de sinceridad y de ponderación del valor del producto. Además, muestra el alcance del desperfecto, que nos defiende ante reclamaciones tramposas. Por otro lado, hay que destacar las virtudes del producto. De nuevo, como en el caso del texto, no hay que pretender engañar a nadie porque los únicos damnificados seremos nosotros mismos.

¿Cómo quiero que me paguen?



En algunos servicios, está en nuestra mano elegir forma de realizar la transacción, pero en otros no. Los grandes, que viven de los porcentajes de ventas, exigen que las transacciones se hagan en sus plataformas y, para ello, tienen habilitados canales de pago. La ventaja es que ofrecen, en principio, mayores garantías de seguridad, previenen la estafa y aseguran el cobro. La desventaja es que no rentabilizamos la venta al 100% y en ocasiones nos vemos obligados a dejar nuestros datos bancarios. No obstante, eBay utiliza servicios de pago enmascarado como PayPal, que resultan apropiados para este tipo de transacciones.

Si la decisión del método de pago está en nuestras manos, sin duda, el pago por adelantado mediante transferencia bancaria es el más ventajoso, mientras que el pago a la entrega del producto a domicilio es el más arriesgado para el vendedor. Si es posible verse con el comprador y conocerse de algún modo, ya sea presencial o mediante el uso de videoconferencia, la transacción se facilitará mucho y podremos escoger el sistema con más confianza. De todos modos, con estos sistemas abiertos ganamos en libertad y flexibilidad, pero perdemos en seguridad y garantías.

Si decidimos trabajar con un servicio grande que cobra porcentajes de las ventas, tendrá ciertas normas para casos de reclamaciones. Ofrecerá así unas garantías mínimas tanto al comprador como al vendedor. Puesto que pertenecemos al segundo grupo, lo mejor es conocer nuestro producto y tener pruebas gráficas del estado en el que lo enviamos al comprador.

Ahora bien, si no somos honestos o no tenemos pruebas, además de perder el dinero de la venta, podemos vernos penalizados con puntos negativos que mostrarán a los posibles vendedores como usuarios poco fiables. Del mismo modo, en ventas abiertas donde no media una empresa grande, es importante saber que no opera ninguna garantía sobre objetos de segunda mano cuando la compraventa se registra entre particulares. Por otro lado, si engañamos a nuestro comprador acabaremos por pagarlo, ya que es muy probable que explique nuestro acto en los foros especializados y redes sociales y dé nuestros datos, de modo que cualquier futuro comprador pueda comprobar que somos poco fiables. Es habitual que un comprador estudie en foros y redes con qué tipo de persona hará negocios.

