

Compras online todavía más seguras

Desde la Comisión Europea se han adoptado diferentes medidas para lograr este objetivo, en España se han transformado en iniciativas legislativas



En nuestro país, el comercio electrónico sigue batiendo récords. Según datos oficiales, fue en el primer trimestre de 2013 un 15% superior al mismo periodo del año pasado, lo que se refleja en una cifra de 2.822 millones de euros. Entre los sectores con mayor volumen de negocio se encuentran las agencias de viajes, los operadores turísticos, el transporte aéreo y el marketing directo. Sin embargo, uno de los principales inconvenientes para que este crecimiento se mantenga sigue siendo la desconfianza de los consumidores.

El pasado mes de octubre, el Consejo de Ministros aprobó el proyecto de Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios que, entre otras medidas, incorpora algunas novedades para la protección de los ciudadanos en las transacciones realizadas de manera online. Esta nueva legislación pretende luchar contra la falta de información, uno de los puntos que origina mayor número de reclamaciones. También se reconocen nuevos derechos, como la forma y el plazo en la entrega de bienes o la cobertura del riesgo de pérdida o deterioro del producto.

Principales novedades

Entre otras medidas, el proyecto de ley establece que el precio final del producto deberá mostrarse al usuario antes de aceptar la compra con el fin de evitarse las cargas encubiertas que algunas empresas incluyen a los usuarios en la factura final. Esta es una práctica que se da sobre todo en la compra de billetes de avión.

Además, se restringen los sobrecostos que se suelen imputar al consumidor relacionados con los medios de pago seleccionados, de los que debe responsabilizarse la empresa. Así, se restringirá el gasto por abonar el billete con una tarjeta de crédito (Visa, MasterCard, etc.) o incluso de débito, y deberá ofrecerse la alternativa de pagar a través de otros sistemas como la transferencia, sin coste alguno.

También se amplía el plazo de devolución de cualquier producto comprado en tiendas electrónicas que operan en España: se pasa de 7 a 14 días. En caso de que el comercio no hubiera informado de manera correcta al consumidor sobre estos plazos de devolución, el periodo se extendería de forma automática hasta los 12 meses.

Medidas para aumentar la seguridad

Además de ampararse en la legislación que protege las transacciones comerciales electrónicas, los usuarios también pueden seguir algunos consejos para comprar a través de Internet con mayores garantías.

El primero es buscar opiniones de otros usuarios que hayan comprado con anterioridad en el mismo establecimiento y comenten su experiencia y la solución de conflictos que hayan podido tener.

También es importante mantener el navegador actualizado. Las últimas versiones de los navegadores más utilizados cuentan con capas adicionales de protección, avisan de posibles ataques de *phishing* o muestran en la barra del navegador el certificado seguro SSL de la página web cuando se realiza el envío de datos personales del usuario, como el número de la tarjeta.

En el caso de pagar con tarjeta de crédito o débito, hay que asegurarse de que la banca electrónica tenga habilitadas algunas protecciones adicionales, como tienen las tarjetas más empleadas (es el caso de VISA o MasterCard), de forma que sea necesario añadir una clave adicional o un PIN para validar la transacción.



En ese sentido, también se recomienda utilizar algunos intermediarios como medios de pago, ya que cuentan con garantías adicionales si hay problemas con el envío del producto. PayPal tiene una plataforma de reclamación en el caso de no recibir el artículo adquirido, en la que se puede discutir con el vendedor. Si no se llega a una solución, se puede elevar la reclamación a PayPal para recuperar el importe de la cuenta del comercio.

Por último, si un sitio web no termina de generar confianza, o se compra en él por primera vez, es obligatorio leer las condiciones de utilización, su política de devolución, así como el tratamiento que da a los datos personales del usuario. Al hacer la adquisición, es fundamental guardar la copia del recibo de compra o confirmación, que mandarán a nuestra dirección de correo electrónico, e incluso imprimir una copia en papel. //