

Compras en liña aínda máis seguras

Dende a Comisión Europea adoptáronse diferentes medidas para dotalas de maior garantía, medidas que en España se transformaron en iniciativas legislativas



No noso país, o comercio electrónico segue batendo récords. Segundo datos oficiais, o comercio electrónico foi no primeiro trimestre de 2013 un 15 % superior ao mesmo período do ano pasado, o que se reflicte nunha cifra de 2822 millóns de euros. Entre os sectores con maior volume de negocio atópanse as axencias de viaxes, os operadores turísticos, o transporte aéreo e a mercadotecnia directa. Con todo, un dos principais inconvenientes para que este crecemento se manteña segue a ser a desconfianza dos consumidores.

O pasado mes de outubro, o Consello de Ministros aprobou o proxecto de Lei para a defensa dos consumidores e usuarios que, entre outras medidas, incorpora algunhas novidades para a protección dos cidadáns nas transaccións realizadas a través do comercio electrónico. Esta nova lexislación pretende loitar contra a falta de información, un dos puntos que orixina un maior número de reclamacións. Tamén se recoñecen novos dereitos, como a forma e o prazo na entrega dos bens ou a cobertura do risco de perda ou de deterioración do produto.

Principais novidades

Entre outras medidas, o proxecto de lei establece que se lle deberá mostrar ao usuario o prezo final do produto antes de que este acepte a compra, co fin de evitar as cargas encubertas que algunhas empresas lles inclúen aos usuarios na factura final. Esta é unha práctica que se dá sobre todo na compra de billetes de avión.

Ademais, restrínxense os sobrecostos que se lle adoitan imputar ao consumidor relacionados cos medios de pagamento seleccionados, dos que debe responsabilizarse a empresa. Así, restrinxirase o gasto por aboar o billete cunha tarxeta de crédito (Visa, MasterCard etc.), ou mesmo de débito, e deberá ofrecerse a alternativa de pagar a través doutros sistemas, como a transferencia sen custo ningún.

Tamén se amplía o prazo de devolución de calquera produto comprado en tendas electrónicas que operan en España, que pasa de ser de 7 a 14 días. No caso de que o comercio non informe de maneira correcta o consumidor sobre estes prazos de devolución, o período estenderíase de forma automática ata os 12 meses.

Medidas para aumentar a seguridade

Ademais de ampararse na lexislación que protexe as transaccións comerciais electrónicas, os usuarios tamén poden seguir algúns consellos para comprar a través de internet con maiores garantías.

Antes de comprar nun comercio por primeira vez, convén buscar opinións doutros usuarios que mercasen con anterioridade no mesmo establecemento e procurar os comentarios que teñan que ver coas súas experiencias e coas solucións de conflitos que lles xurdisen.

Tamén é importante manter o navegador actualizado. As últimas versións dos navegadores máis utilizados contan con capas adicionais de protección, avisan de posibles ataques de *phishing* ou mostran na barra do navegador o certificado seguro SSL da páxina web cando se realiza o envío de datos persoais do usuario, como o número de tarxeta.

No caso de que se pague con tarxeta de crédito ou de débito, hai que asegurarse de que a banca electrónica teña habilitadas algunhas proteccións adicionais, como teñen as tarxetas máis empregadas (é o caso da VISA ou da MasterCard), de forma que sexa necesario engadir unha clave adicional ou un PIN para validar a transacción.



Nese sentido, tamén se recomenda utilizar algúns intermediarios como medios de pagamento, xa que contan con garantías adicionais se hai problemas co envío do produto. PayPal ten unha plataforma de reclamación no caso de que non se reciba o artigo adquirido e a través dela pódese debater co vendedor. Se non se chega a unha solución, pódese elevar a reclamación a PayPal para recuperar o importe da conta do comercio.

Por último, se un sitio web non chega a ser da nosa confianza, ou se se compra nel por primeira vez, é obrigatorio ler as condicións de utilización, a súa política de devolución, así como o tratamento que lles dá aos datos persoais do usuario. Ao facer a adquisición, é fundamental gardar a copia do recibo de compra ou a confirmación, que mandarán ao noso enderezo de correo electrónico, e mesmo imprimir unha copia en papel. //