



# Guía del Usuario de Comercio Electrónico.

Consejos para comprar sin salir de casa.

## Pero, ¿qué es el Comercio Electrónico?

Cualquier compra o venta de productos o servicios empleando Internet.

## Y, ¿qué ventajas me ofrece frente al comercio tradicional?

- ❖ Abierto 24 horas al día, 365 días al año
- ❖ Ahorro de tiempo, desde casa y sin desplazamientos.
- ❖ Comparativa de precios, proveedores y productos.
- ❖ Información detallada sobre productos.
- ❖ Compras sin fronteras.
- ❖ Disponer de cualquier producto o servicio.



## Una compra paso a paso

1. Localice los sitios web que venden el producto deseado, por ejemplo mediante un buscador. Seleccione la tienda online.
2. Identifique al propietario de la tienda.
3. Busque y seleccione el producto del catálogo atendiendo a sus características funcionales y precio.
4. Añada el artículo a su carrito de la compra.
5. Verifique el precio y número de unidades. Compruebe que se incluye el IVA y los gastos de envío.
6. Envíe solamente los datos personales necesarios. Evite el spam.
7. Elija la forma de pago. Con pagos online exija transacciones seguras.
8. Imprima el comprobante de compra y todas las condiciones del pedido. Guárdelo en lugar seguro hará las veces de recibo ante cualquier reclamación.

## ¿Dónde Puedo comprar en Internet?

- ❖ Directorio Murcia Comercial de CECARM, [www.cecarm.com](http://www.cecarm.com): Con empresas de la Región de Murcia que ofrecen sus productos o servicios por Internet.
- ❖ Y si la empresa posee el Sello CECARM, cumple una serie de condiciones de información, seguridad y confianza básicas en su web de venta por Internet.
- ❖ Tiendas online: Comercios que venden sus artículos a través de la Red.
- ❖ Portales aglutinadores: Sitios que concentran la oferta de diferentes proveedores ofreciendo una amplia gama de productos.
- ❖ Comparadores de precios: Buscadores de tiendas que venden un mismo producto.
- ❖ Subastas: Portales de pujas, para obtener la mejor oferta por un producto.
- ❖ Outlets: Venta online de restos de colecciones y muestrarios con grandes descuentos.
- ❖ Compras agrupadas: Contacto de un grupo de compradores para encontrar los mejores precios y condiciones por compra masiva.



## Lo primero: Mi seguridad.

- ❖ Compre siempre en un sitio web de confianza.
- ❖ Exija información detallada y clara sobre cualquier producto, precios, formas de envío y costes adicionales.
- ❖ Revise detenidamente todas y cada una de las características del artículo que desea adquirir.
- ❖ Compre en sitios web con un servidor de pago seguro.
- ❖ Verifique las políticas de garantía, entrega y devoluciones.
- ❖ Guarde todas los emails de contacto y el comprobante de compra e imprima una copia.
- ❖ Proporcione sólo la información imprescindible. Asegure su privacidad no comunicando datos personales innecesarios.
- ❖ La política de tratamiento de los datos personales de clientes de la empresa debe ser pública, exíjala y léala con detenimiento.
- ❖ Ante cualquier duda póngase en contacto con la empresa.
- ❖ Reclame los derechos que le proporciona la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información (LSSI).



## Mil formas para pagar en Internet

- ❖ Cajero virtual o TPV (Terminal Punto de Venta): Pago con tarjeta de crédito a través de la pasarela segura de un banco.
- ❖ Tarjeta virtual de prepago: exclusivas para Internet, identificadas por un número de tarjeta y clave personal.
- ❖ Teléfono móvil: Pago a través de una entidad bancaria encargada de asociar un número de teléfono a la cuenta corriente o tarjeta de crédito del comprador.
- ❖ Pago por e-mail: Asigna los datos de una cuenta bancaria a una dirección de correo electrónico. El más utilizado: Paypal de eBay.
- ❖ Cheques electrónicos: Versión online de los cheques tradicionales a Internet.

## Otras opciones menos virtuales ...

- ❖ Contra reembolso: Pago una vez recibido el producto.
- ❖ Transferencia bancaria: Ingreso del importe en una cuenta del vendedor antes de recibir el producto.
- ❖ Domiciliación: Cobra directamente de una cuenta bancaria.



## Como consumidor tengo derecho a



- Ser informado de la titularidad del comercio on-line
- Conocer detalladamente las características del producto.
- Saber el precio final del producto, incluyendo impuestos y gastos de envío antes de realizar su compra.
- Ser informado acerca de la finalidad y usos futuros de sus datos personales, que podrá corregir o cancelar en cualquier momento.
- Renunciar a la compra dentro de un plazo de siete días a partir de la recepción del producto, sin justificación previa.
- Reclamar ante el sistema arbitral de consumo adscrito al comercio on-line.
- Elegir entre diferentes formas de pago y que éstos sean seguros.
- Recibir atención personalizada durante el proceso de información, compra, envío y reclamación.

## Las reclamaciones, ¿cómo las realizo?

- Reúna toda la información relacionada con la compra: emails, recibos, justificantes bancarios...
- Contacte con el servicio de Atención al Cliente del comercio online e inicie el proceso de reclamación.
- Realice la devolución del producto, según las indicaciones del comercio, con justificante de entrega y en perfectas condiciones de uso y embalaje.
- Si no está conforme con la respuesta, formalice su reclamación en:
  - La Junta de Arbitraje a la que esté adscrito el comercio online, como p.ej. Confianza on-line.
  - La Oficina del Consumidor de su Ayuntamiento.
  - A través de las Asociaciones de Consumidores de su zona.
  - Si la reclamación es a una empresa de otro país, diríjase al Centro Europeo del Consumidor (<http://cec.consumo-inc.es>).
- En todos los casos aporte la documentación necesaria para justificar su reclamación.
- Si ha pagado con tarjeta de crédito informe antes de 90 días al banco de la incidencia para que tramite la reclamación y, en su caso, realice la devolución del pago.

No desista, las reclamaciones siempre ayudan a mejorar los servicios al consumidor.



# cecarM

comercio electrónico en la Región de Murcia



El Proyecto **CECARM** es el resultado de la acción 3.4.del II Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia 2005-2007, RegióndemurciasI.