



Excmo. Ayuntamiento  
de  
Toledo



Oficina Municipal de Información  
al Consumidor.

Pza. Consistorio, nº 1. 45071.- Toledo.  
Tef: 925 330 770 // Fax: 925 330 330  
omic@ayto-toledo.org

## CONSEJOS PARA HACER COMPRAS EN INTERNET.

### 1. Haga sus compras en sitios web seguros.

- Los sitios web seguros o direcciones electrónicas utilizan tecnología que permite el intercambio de información (números de tarjetas de crédito, etc) codificada, se transmiten de manera segura. Los únicos que pueden decodificar esa información son aquellos que tienen autorización.

- ¿Cómo identificar un sitio web seguro?

- Si en la dirección electrónica de la empresa aparecen las **letras <https://>** (la "s" al final significa que el sitio es seguro).
- Si aparece un **candado cerrado**, que se encuentra al pie de la página, es seguro. Un candado abierto puede no ser seguro.
- Una **llave entera al pie de la página** significa un sitio seguro.

### 2. Conozca el sitio web bien antes de comprar.

- Haga sus compras en sitios que usted ya conozca e investigue antes de comprar.

- Compre primero un producto barato para asegurarse de que el sitio es fiable.

- Las empresas fiables publican en su sitio web una dirección física, su CIF y como mínimo un número de teléfono (llame y haga preguntas sobre cuál es la política de devoluciones de mercancía. Averigüe si ofrecen reembolsos o si dan otro tipo de crédito).

### **3. Lea la política de privacidad y seguridad del sitio web**

Todo negocio electrónico fiable ofrece información sobre su transacción.

### **4. ¿Cuál es el medio más seguro para hacer sus compras por internet: tarjetas de crédito, débito, en efectivo o cheques?**

Recomendamos que utilice sólo una tarjeta para las compras por Internet (no utilice varias tarjetas), así podrá rastrear cualquier transacción sospechosa.

El pago contrareembolso sería el medio más seguro.

### **5. Jamás utilice su número de Seguridad Social por internet**

Ninguna compra requiere el uso de su número de Seguridad Social, ni tienen por qué pedirlo. Si facilitara tales datos, podría ser víctima de robo de identidad.

### **6. Proporcione la mínima cantidad de información posible.**

Hay información básica, como su nombre y dirección, que se debe facilitar al comprar un producto por Internet, pero es habitual que le soliciten más información (hábitos de ocio o ingresos ...), que utilizarán con fines comerciales (mandar correos electrónicos "spam" (masivo), correspondencia directa o llamadas telefónicas).

No conteste a preguntas que usted considere no apropiadas para la transacción. La mayoría de los sitios identifican la información obligatoria con un asterisco (\*). Si le solicitan obligatoriamente información que considera no apropiada, busque otro lugar para realizar su compra.

### **7. Su contraseña es sólo para usted.**

La mayoría de los sitios fiables requieren al usuario al inscribirse en el sitio un Log-in. Por lo general se requiere un alias y una contraseña. Jamás revele su contraseña a otra persona y no utilice la misma contraseña en otros sistemas. Las contraseñas más

seguras cuentan con **8 dígitos y combinan tanto números como letras.**

## **8. Verifique la dirección del sitio**

Compruebe que usted está en el sitio web deseado, observando la parte superior de la página que contiene una dirección electrónica (conocido en inglés como el URL o el Uniform Resource Locator).

## **9. Haga y guarde fotocopias de sus transacciones.**

Al terminar su compra, debe aparecer una página que resume su transacción. Recomendamos que se quede con una copia de ella. Además, imprima la página que contiene el nombre del negocio, la dirección, el número de teléfono y los términos legales de su compra. Como precaución, recomendamos que archive esta información hasta que termine el periodo de garantía del producto.

Lo más probable es que usted reciba un correo electrónico de confirmación. Asegure una copia para su archivo e incluya otros mensajes que intercambie con la compañía.

## **10. Proceso de entrega por correo**

Al realizar el pedido, la empresa le tiene que confirmar la compra también por vía electrónica. Es conveniente imprimir el mensaje del vendedor, que tiene que contener toda la información de interés relativa al producto y el precio de éste.

El vendedor tendrá que realizar la entrega del bien o servicio dentro de los 30 días siguientes a la aceptación expresa del consumidor, salvo que en la oferta se indique un plazo distinto, no superior a 30 días.

Junto con el producto y sus accesorios, le deberán entregar la factura de compra correspondiente y recibir información escrita donde conste la dirección del establecimiento a efectos de poder presentar reclamaciones.

## **11. Infórmese de los procedimientos de reembolso, cancelación y quejas**

El consumidor a veces se ve obligado de devolver la mercancía. Verifique las políticas de cancelación y reembolso de la empresa.

En caso de incidencias en la compra por Internet, hay que dirigir una carta certificada, telegrama o burofax a la dirección de la empresa que figure en la web, exponiendo razonadamente su pretensión.

Después de la compra deberá guardar el comprobante del pedido. Si ha comprado en la Unión Europea, dispone de 7 días hábiles para devolver el pedido, si no está satisfecho. Es aconsejable revisar los extractos bancarios, así tendrá plena seguridad de que todo está correcto.

## **12. Use su intuición y sospeche de:**

- Ofertas que son demasiadas buenas para ser realidad.
- Precios demasiado bajos
- Negocios nuevos
- Sitios que tienen demasiados errores ortográficos y gramaticales.
- Nadie contesta el teléfono de la empresa
- Empresas que no publican una dirección postal o física (puede ser una señal de precaución).

Si tiene algunas sospechas del negocio, no dude en hacer sus compras en otro sitio.

## **13. Protéjase del robo de identidad**

Recomendamos que verifique sus extractos bancarios durante varios meses después de comprar por internet. Esté alerta de transacciones que usted no realizó y reporte cualquier anomalía a la compañía de su tarjeta de crédito.