

La UE aconseja a los consumidores a la hora de realizar compras online

Escrito por ADICAE Centrales - 10/12/2014 11:16

Las compras online se han convertido en algo habitual en el consumo europeo y global. Cada vez más y más consumidores realizan sus compras de manera online: según los datos europeos, en 2007 realizaron compras a distancia el 29% de la población y en 2012 esta cifra ascendió hasta el 50%, y continúa incrementándose. Entre los productos que compran, principalmente, encontramos ropa, artículos de viajes y servicios. De los consumidores que realizan transacciones vía Internet, el 51% afirma que les ayuda a elegir mejor los productos y servicios que contratan al poder comparar con otras empresas o compañías, una de las principales ventajas que ofrece la red ya que ahorran tiempo al no tener que desplazarse de una tienda a otra.

Este incremento del volumen de transacciones es lo que ha fomentado que la Unión Europea aumente el nivel de protección de los consumidores europeos online, recogidos en la Directiva Europea 2011/83/EU. Para complementar esta protección, la Unión aporta una serie de consejos a los consumidores online para que realicen compras seguras, entre los que encontramos:

Comprar con inteligencia: cuando se compra por Internet, el consumidor debe tener el mismo cuidado y prudencia que cuando compra en una tienda física. Debe preguntarse qué necesita, comparar precios y buscar siempre la mejor oferta. Además, el consumidor debe estar más atento a los posibles fraudes online: debe comprobar que el sitio web en el que se encuentra cumple con los requisitos de seguridad (como que aparezca el código 'https' en la barra de navegación o un candado) y conocer las ventajas y desventajas de los medios de pago digitales para no acabar dando datos que podrían acarrearle serios problemas.

Conocer sus derechos: los mismos derechos que protegen al consumidor cuando compra por teléfono o email se aplican también a las compras por Internet. El consumidor debe conocerlos para saber qué puede reclamar y qué le puede exigir al vendedor antes de realizar el pago de la compra (y después de la misma).

Leer la letra pequeña: antes de pagar una compra online, el consumidor debe tomarse tiempo y leer cuidadosamente la política o términos y condiciones del contrato, que pueden esconder alguna sorpresa que acabemos aceptando legalmente sin darnos cuenta. Es en las condiciones generales donde debe aparecer la política de devoluciones o las condiciones de reembolsos en el caso de que el consumidor quiera desistir de su compra.

Mantener la privacidad de los datos personales: el consumidor no debe revelar datos personales a menos que sepa exactamente quién recopila esa información y qué uso planea darle a esos datos. Hay que tener especial cuidado con la información bancaria o datos de la tarjeta de crédito o débito.

Buscar la mejor oferta: el consumidor puede comparar precios entre una gran cantidad de comerciantes, a los que debe pedir siempre que le proporcionen los gastos de envío y de compra adicionales antes de tomar una decisión. De esta forma, el consumidor podrá realizar una comparación adecuada y elegir la mejor oferta.

Guardar toda la información de la compra: el consumidor debe estar seguro de que guarda una copia de la confirmación de la compra, del pago de la misma o toda la información o emails que puedan resultar necesarios si llegado el momento debe realizar una reclamación o pedir la devolución del pago.

Más información:

<http://blog.adicae.net/consumidores-2014/2014/12/02/la-union-europea-aconseja-a-los-consumidores-a-l>

a-hora-de-realizar-compras-online-de-forma-segura/

=====