

# Compra segura en INTERNET

GUÍA PRÁCTICA



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

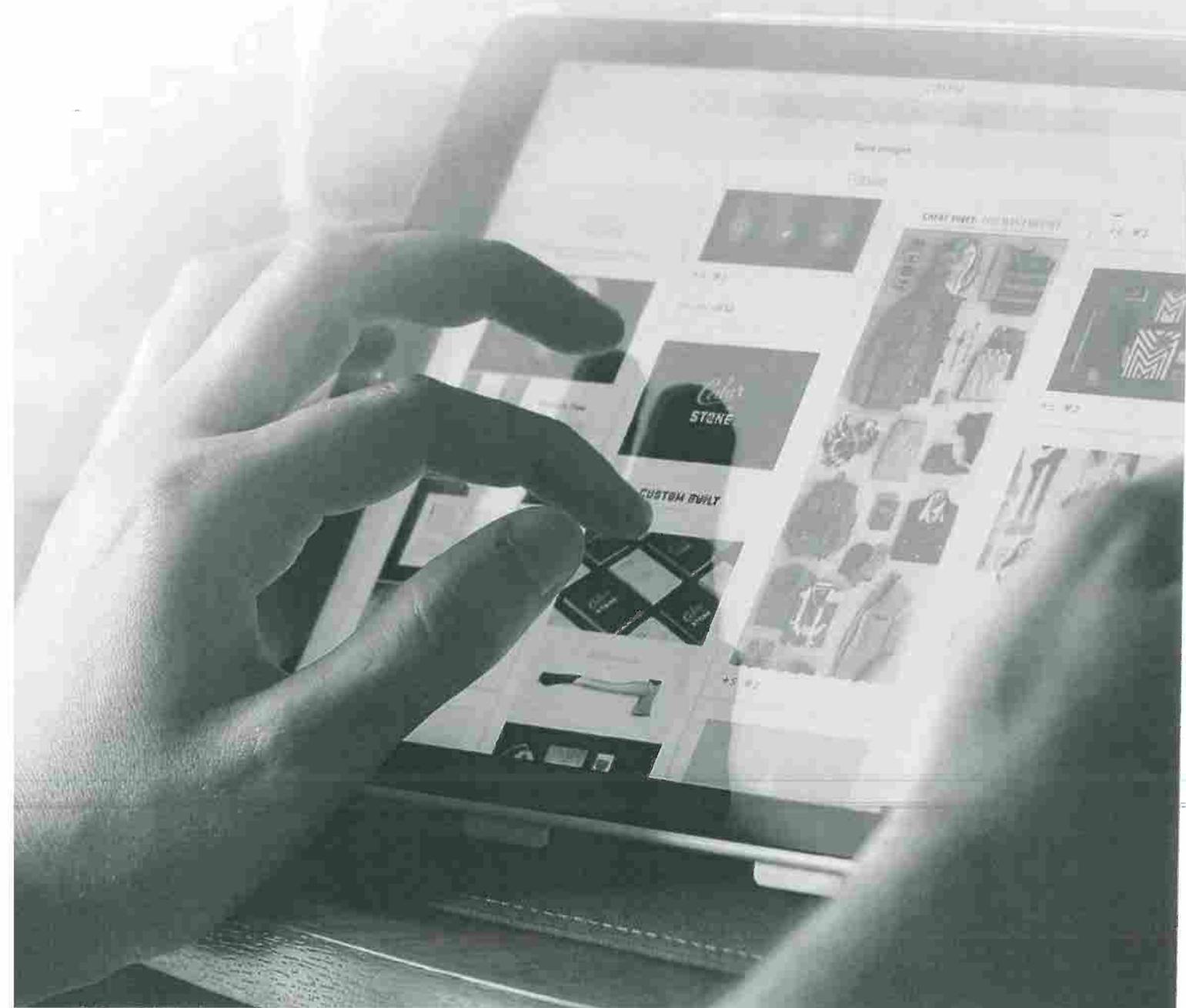
MINISTERIO  
DE LABORES, SERVICIOS SOCIALES  
E IGUALDAD

aecosan

Agencia nacional  
de seguridad alimentaria y nutricional



PROFICUT  
Nacional



## PRESENTACIÓN

### 1. ANTES DE COMPRAR O CONTRATAR

- 1.1. Puesta a punto de los dispositivos
  - 1.1.1. Recomendaciones de seguridad básicas
  - 1.1.2. Configuración de la red
- 1.2. Identificación de tiendas online de confianza
  - 1.2.1. Comprobar información legal del comercio
  - 1.2.2. Identificar al titular/responsable del comercio
  - 1.2.3. Verificar el titular y otros datos del registro del dominio
  - 1.2.4. Comprobar que se trata de comunicaciones seguras (HTTPS)
  - 1.2.5. Sellos de confianza
- 1.3. Detección de fraudes
  - 1.3.1. Phishing
  - 1.3.2. Carding
  - 1.3.3. Páginas de venta online falsas
  - 1.3.4. Estafas a través del correo electrónico
  - 1.3.5. Delitos contra la propiedad industrial e intelectual
  - 1.3.6. Aplicaciones fraudulentas o de dudosa reputación
  - 1.3.7. Servicios de compraventa o de venta de segunda mano

### 2. SI DECIDES COMPRAR

- 2.1. Medios de pago para compras online
  - 2.1.1. Envíos de dinero en efectivo
  - 2.1.2. Contra reembolso
  - 2.1.3. Transferencia bancaria
  - 2.1.4. Pago con tarjeta
  - 2.1.5. Pago a través de intermediarios
- 2.2. Configuración de las cuentas de usuario
  - 2.2.1. Contraseñas seguras
  - 2.2.2. Activar verificación en dos pasos o doble verificación
  - 2.2.3. Recuperación de cuentas
  - 2.2.4. Cuándo guardar información de los métodos de pago
  - 2.2.5. Consideraciones específicas para compras a través de apps

### 3. DESPUÉS DE COMPRAR O CONTRATAR

- 3.1. Derecho de desistimiento
- 3.2. Garantías
- 3.3. Producto defectuoso: gasto de envío y reenvío
- 3.4. Derechos sobre los datos personales
- 3.5. Deber de secreto y publicación de datos
- 3.6. Medidas de seguridad y notificación de una violación de las mismas
- 3.7. Publicidad

### 4. CÓMO RECLAMAR

### 5. 10 CONSEJOS BÁSICOS PARA COMPRAR EN INTERNET DE FORMA SEGURA

### ANEXO: AUTORIDADES EN MATERIA DE CIBERSEGURIDAD, CONSUMO Y PROTECCIÓN DE DATOS



-  – 1. Realiza tus compras en páginas que te inspiren confianza
-  – 2. Asegúrate de que en la web aparece identificado el responsable de la tienda online y su ubicación
-  – 3. Comprueba que la tienda online es segura y te proporciona toda la información que necesitas sobre consumo y tratamiento de datos personales
-  – 4. Si te es posible, utiliza una tarjeta de uso exclusivo para realizar pagos online
-  – 5. Desconfía de las ofertas demasiado atractivas, ya que podrías estar ante una web fraudulenta
-  – 6. No olvides comprobar que tus dispositivos están configurados correctamente y la conexión a internet es segura antes de proporcionar tus datos personales o tus datos de pago
-  – 7. Nunca envíes dinero en efectivo para completar una compra. Elige con cuidado el medio de pago
-  – 8. Recuerda que los comercios con sellos de confianza ofrecen mayores garantías
-  – 9. Puedes desistir de una compra o contrato sin tener que dar explicaciones en los 14 días posteriores
-  – 10. Si desistes o haces uso de la garantía, ello no debe tener coste alguno para ti, y esto incluye los gastos de envío

## 4. CÓMO RECLAMAR

En el caso de que finalmente se considere que se ha incumplido algún tipo de normativa, los posibles canales para reclamar serían los siguientes:



— Cuando se trate de una **reclamación en materia de consumo**, los órganos competentes en esta materia, de ámbito estatal o autonómico, pueden actuar cuando se incumpla la normativa general de defensa de los consumidores y usuarios (véase el enlace *Resolución de Conflictos de Consumo*).

También resulta posible intervenir en relación con empresas que tengan su sede social en otros Estados miembros de la UE a través del Centro Europeo del Consumidor, adscrito a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), que forma parte de la Red-CEC creada por la Comisión Europea. Esta red, que incluye Noruega e Islandia, facilita información o asistencia en relación con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio en un país europeo diferente al propio de residencia.



— Si se trata de una **reclamación en materia de protección de datos personales**, la competente es, en principio, la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). La reclamación puede presentarse a través de su *Sede electrónica*. La tramitación es más ágil en los casos en que se aportan más pruebas o indicios.

Sin embargo, cuando adquirimos un bien o un servicio a distancia, a través de medios electrónicos, la protección de nuestros derechos como consumidores y usuarios está condicionada por el lugar desde el cual se nos ofrecen esos bienes o servicios. Por ello, para saber cuándo podemos acudir a las autoridades españolas y europeas debemos tener en cuenta lo siguiente:

*Hasta el 24 de mayo de 2018*

- Si el comerciante está establecido en España, o tiene algún establecimiento en España en el marco de cuya actividad se produzca un tratamiento de datos personales, se aplica la legislación española. Los contenidos de esta guía son plenamente aplicables, y cualquier reclamación en materia de protección de datos debe hacerse ante la AEPD.
- Si el comerciante no tiene establecimiento en España, pero está establecido en otro Estado miembro de la Unión Europea, se aplica la legislación del Estado miembro en el que tenga un establecimiento y al que dirija las actividades de su empresa. En estos casos, las reclamaciones en materia de protección de datos pueden presentarse ante la autoridad de protección de datos del Estado miembro (la lista figura al final de esta guía) o ante la AEPD, que la remitirá a la autoridad competente.
- Si el comerciante no tiene establecimiento en España ni en ningún otro Estado miembro de la Unión Europea, la AEPD sólo podrá actuar en materia de protección de datos si el comerciante utiliza en su oferta y en su relación con el potencial comprador español medios situados en nuestro país. Por ejemplo, cuando instala en los equipos terminales de los residentes en España (como ordenadores, tabletas, teléfonos inteligentes, etc.) dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos (conocidos genéricamente como cookies).

*A partir del 25 de mayo de 2018*

- Lo indicado en la guía es válido cuando el comerciante tenga un establecimiento en la Unión Europea o cuando, no estando en ella establecido, ofrezca sus bienes o servicios a consumidores que residan en la Unión Europea. Las reclamaciones en materia de protección de datos pueden presentarse ante la AEPD, que dará a éstas el curso que proceda.



Finalmente, si se trata de **conductas tipificadas como delitos**, su investigación y persecución corresponde a las respectivas Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, el Ministerio Fiscal y los correspondientes órganos judiciales.



## **Plataforma para la resolución de conflictos en línea**

El 15 de febrero de 2016 ha comenzado a funcionar la Plataforma de resolución de litigios de consumo en línea (ODR Platform, Online Dispute Resolution) para toda la Unión Europea.

Se trata del sitio web interactivo y multilingüe [https:// ec.europa.eu/odr](https://ec.europa.eu/odr) que proporcionará de manera gratuita un punto único de acceso a consumidores y empresas de la resolución extrajudicial de litigios contractuales derivados de contratos o prestación de servicios celebrados en línea.

El procedimiento consiste en la canalización de los litigios nacionales hacia los organismos de resolución alternativa de litigios (RAL) que estén conectados a la plataforma, hayan sido seleccionados por los Estados miembros en función de criterios de calidad y hayan sido notificados a la Comisión.

El Centro Europeo del Consumidor, adscrito a la AECOSAN (Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición), ha sido designado ante la Comisión Europea como punto de contacto de la plataforma en España, proporcionando en virtud de dicha designación, a quien lo solicite, asistencia y apoyo en la presentación de reclamaciones a través de dicha plataforma.

La Plataforma permitirá a consumidores y comerciantes presentar reclamaciones rellenando un formulario electrónico disponible en todas las lenguas oficiales de la Unión (además en noruego e islandés) y les ofrecerá la opción de adjuntar los documentos pertinentes.

El CEC, como punto de contacto en España, enviará de manera automática la reclamación a la entidad nacional de resolución alternativa competente que las partes hayan acordado, estando éstas obligadas a concluir el procedimiento en un plazo de noventa días.

La creación y desarrollo de la Plataforma de resolución de litigios en línea viene dispuesta en el Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo.