

Sea un comprador en línea bien informado

Consejos para comprar sin complicaciones

La popularidad de las compras en línea aumenta todos los años por buen motivo. Internet ofrece una selección de productos mucho mayor a la que ofrecen tiendas locales (y a menudo a mejores precios). De hecho, nos permite comprar en cualquier lugar y en cualquier momento y recibimos la mercadería directamente en nuestra puerta.

Esto no significa que las compras en línea carecen de riesgos como posibles errores en los pedidos, entregas perdidas o robadas, filtración de datos de pago, insatisfacción con los productos o las políticas comerciales, y hasta el puro y sencillo fraude. Sin embargo, puede disfrutar de todas las ventajas de las compras en línea y reducir la probabilidad de sufrir inconvenientes si sabe cómo proteger su información personal, tomar decisiones acertadas acerca de dónde comprar y cómo pagar, y adoptar medidas para evitar conflictos.

Comience con la seguridad

Si bien existen riesgos siempre que se está conectado a internet, la tecnología ofrece muchas maneras de asegurar que su información personal y de pago estén lo más protegidas posible al comprar en línea.

Comience por bloquear su computadora o dispositivo móvil (teléfono inteligente o tableta) para que se requiera un código de acceso (o huella dactilar en algunos dispositivos) para iniciar sesión. De esa forma, si pierde o le roban su computadora o dispositivo nadie los podrá usar. Asimismo, asegúrese de que sus aplicaciones móviles y cuentas en línea estén protegidas con una contraseña segura. Cuando le ofrezcan la opción, no opte por guardar su información de inicio de sesión o de pago; es más seguro ingresar la información a la hora de pagar.

Cuando realice compras, hágalo desde la red de su hogar o de su proveedor de servicios móvil. Evite

realizar operaciones financieras por wifi público o en una computadora compartida (pública).

Visite los sitios web de los comercios directamente desde su navegador o por medio de la aplicación móvil de la empresa que usted mismo haya descargado. No visite los sitios a través de algún enlace que un estafador le pudo haber enviado. Los correos electrónicos fraudulentos conocidos como "phishing" están diseñados para fingir ser de una empresa legítima, pero lo llevan a un sitio web falsificado que un estafador diseñó para engañarlo. Si hace clic en un enlace de internet suplantado, el estafador puede robar cualquier información confidencial que proporcione. Iniciar sesión en un sitio falsificado puede infectar su computadora con programas maliciosos que causan daño, o con programas espías que roban su información. Mantenga actualizados su navegador y las

aplicaciones móviles; las nuevas versiones a menudo incluyen parches que abordan las debilidades de seguridad.

Una vez que esté en el sitio de web de una empresa legítima, confirme que la conexión es segura antes de entregar su información personal y de pago. Esto lo puede hacer verificando que en la barra

de direcciones aparezca HTTPS:// (en lugar de HTTP://). Es posible que también aparezca un icono de candado cerrado, o tal vez vea que la barra de direcciones se ponga de color verde, dependiendo de su navegador. Todos estos signos significan que el sitio web utiliza el cifrado, que "codifica" su información personal y de pago para protegerlo de los hackers. Nunca envíe su información de pago por correo electrónico.



Investigue al comerciante

Hay millones de comerciantes en internet, pero no todos merecen su compra. El poder hacer compras libre de problemas depende mucho del comercio que utilice. Por lo tanto, cerciórese que los comercios donde hace sus compras sean legítimos y honestos, tengan la capacidad para proteger su información personal y estén comprometidos a satisfacer al cliente.

Cuando sea posible, trate sólo con empresas que conozca. Como alternativa, investigue al comerciante. En otras palabras, lea las críticas y calificaciones de los clientes en línea en una variedad de sitios, consulte el historial de quejas de Better Business Bureau y verifique la información que encuentre en el sitio del comerciante. Por ejemplo, llame al número de teléfono publicado, verifique la dirección en una búsqueda en línea y envíe un correo electrónico al servicio de atención al cliente para comprobar cómo responde la empresa. Consulte los comentarios de clientes en la página del comerciante en Facebook, en la cuenta de Twitter y en otras redes sociales.

No deje de verificar la política de privacidad del comerciante. La situación ideal debe ser que la empresa afirme que no compartirá su información con terceros o que usted puede "optar por no participar" de dicho intercambio.

No se deje atraer por precios demasiado bajos para ser verdad; siempre hay un pero. Hay estafadores que crean sitios web donde ofrecen productos populares a precios muy bajos con la intención de engañar. Luego roban la información personal y de pago de los compradores y nunca entregan el pedido.

Pague con prudencia

Al hacer compras en línea, puede tener una serie de opciones de pago. La opción acertada le puede dar otra capa de protección.

Nunca pague en efectivo o su equivalente, como transferencia bancaria, cheque personal, giro postal o tarjeta de débito, ya que si hubiera algún

problema con su pedido podría resultarle imposible recuperar su dinero.

La opción de pago más segura es una tarjeta de crédito. La ley le otorga el derecho de disputar los cargos y retener el pago si hubiera un problema con su pedido. Y su responsabilidad por transacciones fraudulentas se limita a \$50. (Muchos emisores de tarjetas no exigen el pago de \$50 según su política de "cero responsabilidad".) Por lo tanto, ya sea que utilice su tarjeta de crédito directamente en el sitio web del comerciante o en un servicio de pago seguro como PayPal o Google Checkout, siempre y cuando use su tarjeta de crédito, estará protegido contra transacciones no autorizadas, errores de facturación, mercadería no entregada y otros problemas según la ley Fair Credit Billing Act (FCBA). (Su responsabilidad por el uso no autorizado de una tarjeta de débito puede ser mucho mayor, dependiendo de cuándo reporte la pérdida. Y como la tarjeta de débito está vinculada a su cuenta de banco, el ladrón lo puede dejar sin nada, al menos por un tiempo.)

Otra herramienta que le puede resultar útil es un número de tarjeta de crédito desechable. Muchos de los principales bancos y emisores de tarjetas le permiten crear un número de uso único para utilizar en línea. Aunque ese número está vinculado a su tarjeta de crédito, si se lograra el acceso inautorizado a su cuenta con el comerciante, el número de su tarjeta de crédito real no se vería comprometido.

Si no tiene tarjeta de crédito, puede obtener una tarjeta prepagada Visa, MasterCard o American Express. Por lo general, tienen las mismas políticas de cero responsabilidad que las tarjetas de crédito, consulte con el emisor. Pero las tarjetas prepagadas llevan cargos que no aplican en tarjetas de crédito, así que busque la tarjeta que tenga las mejores condiciones para el usuario y que sea de más bajo costo.

Evite problemas

Una vez que esté seguro que el comerciante es legítimo y que tiene un buen historial de satisfacción del cliente, revise su política de

devolución y cambio. Las normas pueden variar entre "devoluciones aceptadas en cualquier momento por cualquier razón" hasta "todas las ventas son finales". Es importante saberlo **antes** de hacer la compra.

Para evitar remordimientos más tarde investigue el artículo que quiere comprar. Tenga la seguridad que es lo que usted busca y que no hay un modelo, estilo o precio mejor en alguna otra parte. Además, compare las diferencias en el costo de entrega. El envío puede ser costoso, así que una oferta con envío gratis puede ser más atractiva. Pero no sacrifique la calidad y el servicio al cliente por el ahorro. Unos dólares más en su cartera no justifican una experiencia de compra negativa.

Una vez que haya decidido comprar, busque un código promocional en el sitio web del comerciante. Si no encuentra ninguno, póngase en contacto con el comerciante y pregunte si califica para recibir descuentos u ofertas de envío gratuito. A menudo, con gusto le presentarán alguna oferta si la solicita. Si baja el precio poco después de su compra, solicite un ajuste de precio. (Por lo general, la política de ajuste de precios del negocio la encontrará por escrito en su sitio web.)

Después de realizar la compra, guarde el recibo que por lo general es una confirmación por correo electrónico y, a veces, también viene impreso dentro del paquete. Lo necesitará si tiene que devolver o cambiar el artículo, ya sea inmediatamente o más adelante si tiene un problema que está cubierto por la garantía o la política del comerciante sobre cambio o devolución.

Revise la factura de la tarjeta de crédito poco después de la compra para asegurarse de que está de acuerdo con el monto de la transacción. No espere que llegue su estado de cuenta mensual.

Revise con regularidad las transacciones que aparecen en línea, actualizadas "en tiempo real", en el registro de actividad de la cuenta. Las personas con experiencia en hacer compras por internet saben que pueden mejorar en gran medida las probabilidades de quedar satisfechos al hacer sus compras si actúan inmediatamente cuando algo sale mal.



Evite las compras "misteriosas"

Cuando vemos un cargo que no reconocemos en la cuenta, nos preocupa. No siempre se trata de un fraude, aunque a veces lo es. Hay formas de evitar los cargos "misteriosos" o inexplicables y, cuando aparecen, determinar si son legítimos o, si no lo son, resolver el problema.

En primer lugar, las probabilidades de que un extraño utilice su cuenta se reducen si usa prácticas seguras para comprar en línea: investigue al comerciante, confirme que el sitio sea seguro, evite redes wifi públicas o sin seguridad, siempre use contraseñas seguras y, en general, cuide su información personal.

Antes de dar por sentado que una transacción en su estado de cuenta es un fraude o un error, consulte con quienes podrían haber utilizado la cuenta en su hogar (cónyuge, hijo, padre, etc.). Evite que sus hijos hagan compras sin su permiso usando el control de padres en sitios que requieren que se mantenga almacenada una tarjeta de pago en el registro.

Los comerciantes a veces ejecutan transacciones con un nombre distinto al que usted conoce (el nombre de la empresa matriz, por ejemplo). Si el estado de cuenta muestra un número de teléfono, puede llamar al comerciante para aclarar el nombre de la empresa y lo que se compró. De lo contrario, puede ponerse en contacto con el proveedor del

estado de cuenta (emisor de la tarjeta de crédito, banco, PayPal, etc.) para ver si puede obtener más información sobre el comerciante. Compare la fecha de la transacción con sus actividades de ese día para refrescarse la memoria.

A menudo, descubrir la fuente de la compra "misteriosa" sólo requiere un poco de investigación.

Información y asistencia

Privacy Rights Clearinghouse (consejos para compras por internet): <https://www.privacyrights.org/online-shopping-tips-e-commerce-and-you>

McAfee (fuente de artículos sobre compras seguras por internet): https://home.mcafee.com/advicecenter/?id=ad_sos

ASecureLife.com (cómo detectar un sitio comercial falso): <http://www.asecurelife.com/how-to-spot-a-fake-website/>

NBC News y Consumerist (cómo reconocer reseñas falsas en internet): <http://www.nbcnews.com/business/consumer/fake-online-reviews-here-are-some-tips-detecting-them-n447681>

<https://consumerist.com/2010/04/14/how-you-spot-fake-online-reviews/>

SafeShopping.org (página web de la American Bar Association dedicada a las compras seguras por internet): <http://www.safeshopping.org>

StaySafeOnline.org (cómo utilizar los controles para padres): <https://staysafeonline.org/stay-safe-online/for-parents/parental-controls>

Consumer Reports (información para elegir una buena tarjeta prepagada; lista de clasificaciones de tarjetas prepagadas): www.consumerreports.org/prepaid-cards/prepaid-cards-are-getting-better/

Consumer Action (materiales de educación para el consumidor sobre una variedad de temas, incluyendo la seguridad en internet): www.consumer-action.org

eConsumerServices.com (blog del servicio de mediación, que incluye mensajes sobre una serie de temas de compras por internet): <http://econsumerservices.com>

Consumer Action

www.consumer-action.org

A través de educación y promoción en todo el país, Consumer Action faculta a consumidores de ingresos bajos y moderados, y a los que hablan poco inglés, para que prosperen financieramente.

Línea directa de asesoramiento y referencia para el consumidor

Presente quejas del consumidor:

Por internet: en inglés (http://www.consumer-action.org/hotline/complaint_form/) o en español: (http://www.consumer-action.org/hotline/complaint_form_es/)

Por teléfono: 415-777-9635 (se hablan chino, inglés y español)

Acerca de este proyecto

Consumer Action creó este folleto con fondos proporcionados por eConsumerServices.

Un módulo didáctico extenso, que incluye dos folletos (en inglés y español) y materiales para el uso en educación comunitaria, está disponible en http://www.consumer-action.org/modules/module_online_shopping.

© Consumer Action 2017