

Tendències futures

1. Compres per internet

Internet i els comerços online ens permeten accedir a un catàleg de productes il·limitats. D'aquesta forma podem comprar qualsevol cosa que desitgem sense importar el lloc del que procedeixi i **rebre-la a casa en molt poc temps**. I és que els comerços online cada vegada ofereixen més **garanties de seguretat i més possibilitats** a l'usuari. Però, què hem de tindre en compte?

- **Com tornar un producte comprat per internet?**

1. Els diners es poden recuperar

Els productes adquirits a través d'Internet poden ser retornats en un termini de **14 dies naturals** sense necessitat de donar explicacions i exercint el dret de desistiment. (El dret de desistiment permet la devolució de productes sense necessitat de justificar la seua decisió ni assumir penalització alguna.).

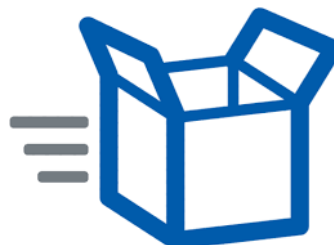
Recorda: és necessari conservar la factura, justificant de recepció o confirmació que envie el venedor juntament amb el producte, així com el formulari de devolució, ja que seran els documents que caldrà adjuntar per recuperar els diners, que haurà de ser reintegrat en un termini de 14 dies. És recomanable consultar la política de devolució de l'establiment.



2. I els gastos d'enviament?

Quant al reemborsament de les despeses d'enviament, la recuperació dels mateixos depèn de la justificació que done el comprador. Si adueix falta de conformitat amb l'enviat perquè l'article està defectuós o no és exactament el sol·licitat, el venedor estarà en l'obligació de pagar les despeses d'enviament, encara que pot oferir també un xec-descompte o un val per a una altra compra.

No obstant això, si es retorna l'article perquè no es desitja, el venedor no està obligat a abonar aquestes despeses. D'altra banda, el termini màxim del venedor per enviar un producte sol ser de 30 dies.



3. Excepcions

En el cas de determinats productes, el venedor no està obligat a retornar els diners. Per exemple, si s'ha retirat el precinte a articles com a discos, DVDs, programes informàtics i videojocs es perd el dret de desistiment i la possibilitat de recuperar el pagat.

4. Garanties

Els articles que es compren en Internet han de tindre **el mateix període de garantia** que els adquirits per vies ordinàries: dos anys. Si existeix algun defecte de fàbrica, la responsabilitat del fabricant és arreglar-ho i canviar-ho per un producte nou de similars característiques, o bé retornar els diners.



5. Precaucions

A l'hora de comprar per Internet, és recomanable assegurar-se que la pàgina reuneix totes les **condicions de seguretat**. Per exemple, és important assegurar-se que la connexió és segura i, per descomptat, **no enviar informació financera per correu electrònic**, ja que els establiments que operen de manera fiable mai demanaran dades personals per enviar-los per e-mail, sinó a través dels formularis de compra, que inclouen un xifrat de dades.



- **Mercats virtuals més importants**

	Què és?	Com funciona?	Mètode de pagament
eBay	- Lloc web destinat a la compra, venda i subhasta de diferents productes.	- Com a comprador o venedor tenim l'opció d'adquirir o oferir articles de tres formes diferents: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Anuncis classificats: productes categoritzats en forma de anunci. ✓ Compra-ho ja: el venedor posa un preu fix al seu article, si s'esta d'acord es compra i ja es teu. ✓ Subhasta: s'estableix un preu de sortida i un temps de durada de la subasta, l'usuari que més litici es porta l'article a casa. - Però molta cura amb eBay, doncs s'han detectat nombroses subhastes fraudulentas en les quals l'objectiu era pujar el preu de forma intencionada.	- Proporciona una bona selecció de mètodes de pagament, buscant com a únic objectiu la confiança i la seguretat del comprador/venedor. - Aquests són alguns mètodes: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pagar usant PayPal ✓ Pagar mitjançant domiciliació bancària ✓ Pagar amb tarjeta de crèdit o dèbit ✓ Canviar la forma de pagament automàtic ✓ Eliminar una forma de pagament del compte

<p>AliExpress</p>	<p>- És la nova forma de comprar per internet productes a preu de fàbrica des de Xina.</p> <p>- El "enviament gratuït" és una de les modalitats més utilitzada pels venedors de AliExpress Espanya.</p>	<p>- Els punts, a tindre en compte, per garantir una compra segura són els següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificació de productes i venedors: és aconsellable fixar-se en la puntuació d'aquest concepte. És recomanable adquirir productes de mínim 4 a 5 estels. ✓ Comunicació oberta amb el venedor: és possible mantenir converses directes (via xat o email) amb el venedor. 	<p>- Utilitza un sistema on la plataforma manté els diners que paguem pel producte, només serà reemborsat al venedor, si estem d'acord amb l'article rebut.</p> <p>- La desconfiança i la seguretat sobre el producte comprat s'elimina totalment.</p>
<p>Amazon</p>	<p>- Lloc web per vendre béns a través d'internet.</p> <p>- Es coneix com la tenda més gran del món, ja que és el comerç electrònic més gran que es coneix.</p> <p>- Disposa d'articles propis (que disposa en el seu magatzem) o de professionals.</p>	<p>- Podem vendre en Amazon amb aquests cinc passos: següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Crear-se un compte de venedor: per tenir accés a Seller Central, el panell de control per vendre en Amazon. ✓ Puja el teu inventari: quan tingues els teus productes a la venda, pots seleccionar 'Logística de Amazon' per posar a la teva disposició els serveis que ofereix la logística de Amazon. ✓ Disposar de major mercat: ja que estaran a l'abast de milions de clients potencials perquè Amazon rep diàriament milions de visites. ✓ Envia els productes als clients: pots empaquetar i enviar els productes al client tu mateix o bé deixar que sigui Amazon qui s'ocupi de la gestió logística perquè les teves vendes incrementin. ✓ Rep el pagament: en el teu compte bancari amb la tarifa de venedor ja deduïda. 	<p>- En Amazon pots usar les següents targetes de crèdit i dèbit com a mètodes de pagament: Visa, Visa Electron 4B, Euro6000, MasterCard, American Express i Maestro Internacional.</p> <p>- No s'accepten aquests mètodes de pagament:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PayPal ✓ xecs o girs postals ✓ Pagament en efectiu en qualsevol divisa ✓ Pagarés ✓ Domiciliacions bancàries ✓ Pagaments contra reemborsament ✓ Transferències bancàries

Pay Pal

- Es tracta d'una **plataforma de pagaments** i es tracta de la principal empresa utilitzada pels hackers per realitzar atacs de 'phishing' o suplantació d'identitat.

- Si trobes en la teua safata d'entrada un correu electrònic de PayPal alertant-te que has d'accedir de forma urgent al teu compte i canviar les teues credencials, **desconfia**. El més probable és que estigues sent objecte d'un atac de phishing.

- **Com previndre els atacs?**

1. **Fixar-se amb deteniment en l'emisor.** Els emails oficials de Paypal sempre tindran com a remitent una adreça de correu electrònic acabada en @paypal.com.

2. **Errors ortogràfics.** Si l'usuari detecta errates i males traduccions és molt probable que es trobe davant un email fraudulent.

3. **Links falsos.** Els hipervínculos enviats mitjançant atacs de phishing són molt sospitosos ja que no compten amb el protocol https (que indica que una web és segura) ni inclouen l'adreça www.paypal.com

4. **Salutacions impersonals.** Paypal sempre es dirigeix als seus clients utilitzant el seu nom i cognom. Un correu fraudulent, per contra, utilitza fórmules com a "Benvolgut usuari" o "Benvolgut client".

5. **Falsa sensació de urgència.** Una característica bastant comuna de tots els atacs de phishing és que amenacen als usuaris amb perdre el seu compte si no actualitzen les seues dades personals. Les empreses mai demanen informació privada per email.

6. **Arxius adjunts.** Paypal no envia arxius adjunts en els seus correus electrònics.

2. *Showrooming vs webrooming*

El **showrooming** és una nova manera de comprar buscant en tendes físiques el producte per després comprar-ho en web. Encara que aquesta pràctica és perillosa per a les tendes físiques, ja que han de tindre exposat el producte per poder apreciar les seues característiques, però després no obtenen benefici posat que no és el venedor final.



Una altra conducta molt habitual és el **webrooming**, aquest consisteix en la cerca prèvia d'informació sobre el producte en web per posteriorment acostar-se físicament a la tenda a comprar. Es tracta d'una **pràctica molt intel·ligent** ja que evitem enganys per part del venedor i estarem més informats i assegurances de la nostra compra.