

## Tendencias futuras

### 1. *Compras por internet*

Internet y los comercios online nos permiten acceder a un catálogo de productos ilimitados. De esta forma podemos comprar cualquier cosa que deseemos sin importar el lugar del que proceda y **recibirla en casa en muy poco tiempo**. Y es que los comercios online cada vez ofrecen más **garantías de seguridad** y más **posibilidades** al usuario. Pero, ¿qué debemos tener en cuenta?

- **¿Cómo devolver un producto comprado por internet?**

#### 1. El dinero se puede recuperar

Los productos adquiridos a través de Internet pueden ser devueltos en un **plazo de 14 días naturales** sin necesidad de dar explicaciones y ejerciendo el derecho de desistimiento. (El derecho de desistimiento permite la devolución de productos sin necesidad de justificar su decisión ni asumir penalización alguna.).

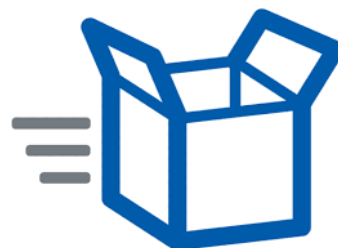
Recuerda: es necesario conservar la factura, acuse de recibo o confirmación que envíe el vendedor junto con el producto, así como el formulario de devolución, ya que serán los documentos que habrá que adjuntar para recuperar el dinero, que deberá ser reintegrado en un plazo de 14 días. Es recomendable **consultar la política de devolución** del establecimiento.



#### 2. ¿Y los gastos de envío?

En cuanto al reembolso de los gastos de envío, la recuperación de los mismos depende de la justificación que dé el comprador. Si aduce falta de conformidad con lo enviado porque el artículo está defectuoso o no es exactamente lo solicitado, el vendedor estará en la obligación de pagar los gastos de envío, aunque puede ofrecer también un cheque-descuento o un vale para otra compra.

No obstante, si se devuelve el artículo porque no se desea, el vendedor no está obligado a abonar estos gastos. Por otra parte, el plazo máximo del vendedor para enviar un producto suele ser de 30 días.



### 3. Excepciones

En el caso de determinados productos, el vendedor no está obligado a devolver el dinero. Por ejemplo, si se ha retirado el precinto a artículos como discos, DVDs, programas informáticos y videojuegos se pierde el derecho de desistimiento y la posibilidad de recuperar lo pagado.

### 4. Garantías

Los artículos que se compran en Internet deben tener **el mismo período de garantía** que los adquiridos por vías ordinarias: dos años. Si existe algún defecto de fábrica, la responsabilidad del fabricante es arreglarlo y cambiarlo por un producto nuevo de similares características, o bien devolver el dinero.



### 5. Precauciones

A la hora de comprar por Internet, es recomendable asegurarse de que la página reúna todas las **condiciones de seguridad**. Por ejemplo, es importante asegurarse que la conexión es segura y, por supuesto, **no enviar información financiera por correo electrónico**, puesto que los establecimientos que operan de manera fiable nunca pedirán datos personales para enviarlos por e-mail, sino a través de los formularios de compra, que incluyen un cifrado de datos.



- **Mercados virtuales más importantes**

	¿Qué es?	¿Cómo funciona?	Método de pago
eBay	- Sitio web destinado a la <b>compra, venta y subasta</b> de diferentes productos.	- Como comprador o vendedor tenemos la opción de adquirir u ofrecer artículos de tres formas diferentes: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Anuncios clasificados:</b> productos categorizados en forma de anuncio.</li> <li>✓ <b>Cómpralo ya:</b> el vendedor pone un precio fijo a su artículo, si se está de acuerdo se compra y ya es tuyo.</li> <li>✓ <b>Subasta:</b> se establece un precio de salida y un tiempo de duración de la subasta, el usuario</li> </ul>	- Proporciona una buena selección de métodos de pago, buscando como único objetivo la confianza y la seguridad del comprador/vendedor. -Estos son algunos métodos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pagar usando PayPal</li> <li>✓ Pagar mediante domiciliación bancaria</li> </ul>

		<p>que más pujan se lleva el artículo a casa.</p> <p>- Pero mucho cuidado con eBay, pues se han detectado numerosas subastas fraudulentas en las que el objetivo era subir el precio de forma intencionada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pagar con tarjeta de crédito o débito</li> <li>✓ Cambiar la forma de pago automático</li> <li>✓ Eliminar una forma de pago de la cuenta</li> </ul>
<p>AliExpress</p>	<p>- Es la nueva forma de comprar por internet productos a <b>precio de fábrica desde China</b>.</p> <p>- El “envío gratuito” es una de las modalidades más utilizada por los vendedores de AliExpress España.</p>	<p>- Los puntos, a tener en cuenta, para garantizar una compra segura son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Certificación de productos y vendedores:</b> es aconsejable fijarse en la puntuación de este concepto. Es recomendable adquirir productos de mínimo 4 a 5 estrellas.</li> <li>✓ <b>Comunicación abierta con el vendedor:</b> es posible mantener conversaciones directas (vía chat o email) con el vendedor.</li> </ul>	<p>- Utiliza un sistema donde la plataforma mantiene el dinero que pagamos por el producto, sólo será reembolsado al vendedor, si estamos de acuerdo con el artículo recibido.</p> <p>- La desconfianza y la seguridad sobre el producto comprado se elimina totalmente.</p>
<p>Amazon</p>	<p>-Sitio web para vender bienes a través de internet.</p> <p>-Se conoce como <b>la tienda más grande del mundo</b>, ya que es el comercio electrónico más grande que se conoce.</p> <p>-Dispone de artículos propios (que dispone en su almacén) o de profesionales.</p>	<p>-Podemos vender en Amazon con estos cinco pasos: siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Crearse una cuenta de vendedor:</b> para tener acceso a Seller Central, el panel de control para vender en Amazon.</li> <li>✓ <b>Sube tu inventario:</b> cuando tengas tus productos a la venta, puedes seleccionar 'Logística de Amazon' para poner a tu disposición los servicios que ofrece la logística de Amazon.</li> <li>✓ <b>Disponer de mayor mercado:</b> ya que estarán al alcance de millones de clientes potenciales porque Amazon recibe a diario millones de visitas.</li> </ul>	<p>- En Amazon puedes usar las siguientes tarjetas de crédito y débito como métodos de pago: Visa, Visa Electron 4B, Euro6000, MasterCard, American Express y Maestro Internacional.</p> <p>-No se aceptan estos métodos de pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ PayPal</li> <li>✓ Cheques o giros postales</li> <li>✓ Pagos en efectivo en cualquier divisa</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Envía los productos a los clientes:</b> puedes empaquetar y enviar los productos al cliente tú mismo o bien dejar que sea Amazon quien se ocupe de la gestión logística para que tus ventas incrementen.</li> <li>✓ <b>Recibe el pago:</b> en tu cuenta bancaria con la tarifa de vendedor ya deducida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pagares</li> <li>✓ Domiciliaciones bancarias</li> <li>✓ Pagos contra reembolso</li> <li>✓ Transferencias bancarias</li> </ul>
<p>Pay Pal</p>	<p>- Se trata de una <b>plataforma de pagos</b> y es la principal empresa utilizada por los hackers para realizar ataques de 'phishing' o suplantación de identidad.</p>	<p>- Si encuentras en tu bandeja de entrada un correo electrónico de PayPal alertándote de que debes acceder de forma urgente a tu cuenta y cambiar tus credenciales, <b>desconfía</b>. Lo más probable es que estés siendo objeto de un ataque de phishing.</p> <p>- <b>¿Cómo prevenir los ataques?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Fijarse con detenimiento en el emisor.</b> Los emails oficiales de Paypal siempre tendrán como remitente una dirección de correo electrónico acabada en @paypal.com.</li> <li>2. <b>Fallos ortográficos.</b> Si el usuario detecta erratas y malas traducciones es muy probable que se encuentre ante un email fraudulento.</li> <li>3. <b>Links falsos.</b> Los hipervínculos enviados mediante ataques de phishing son muy sospechosos ya que no cuentan con el protocolo https (que indica que una web es segura) ni incluyen la dirección <a href="http://www.paypal.com">www.paypal.com</a></li> </ol>	

**4. Saludos impersonales.**

Paypal siempre se dirige a sus clientes utilizando su nombre y apellido. Un correo fraudulento, por el contrario, utiliza fórmulas como "Querido usuario" o "Estimado cliente".

**5. Falsa sensación de urgencia.** Una característica bastante común de todos los ataques de phishing es que amenazan a los usuarios con perder su cuenta si no actualizan sus datos personales. Las empresas nunca piden información privada por email.

**6. Archivos adjuntos.** Paypal no envía archivos adjuntos en sus correos electrónicos.

## 2. Showrooming vs webrooming

El **showrooming** es una nueva manera de comprar buscando en tiendas físicas el producto para luego comprarlo en web. Aunque esta práctica es peligrosa para las tiendas físicas, ya que deben tener expuesto el producto para poder apreciar sus características, pero luego no obtienen beneficio puesto que no es el vendedor final.



Otra conducta muy habitual es el **webrooming**, éste consiste en la búsqueda previa de información acerca del producto en web para posteriormente acercarse físicamente a la tienda a comprar. Se trata de una **práctica muy inteligente** ya que evitamos engaños por parte del vendedor y estaremos más informados y seguros de nuestra compra.