Pràctiques abusives en el comerç electrònic



PENSA

Actualment, ja no cal acudir a una botiga física o a una gran superfície per a comprar productes o contractar serveis, tot això ho pots fer des de ta casa o des d'on tu vulgues, simplement connectant-te a la xarxa. A més, t'ho porten directament a casa. Pots renovar el teu vestuari, contractar un viatge, comprar entrades per a un espectacle o fins i tot fer la compra, entre altres moltes coses.

Ara per ara, en la majoria dels casos, les empreses tenen el seu punt de venda en línia. Fins i tot, moltes d'elles no tenen punt de venda físic. Això abarateix costos, és a dir, no es gasta en el lloguer o la compra d'un local, ni en aigua i llum, ni en personal per a atendre el públic; això no vol dir que les empreses en línia no necessiten personal, pero sí que necessiten contractar menys treballadors. Les botigues en línia amplien la flexibilitat de les compres, pots comprar durant les 24 h del dia qualsevol dia de la setmana, i això permet captar un nombre de clients més gran. Però també genera moltes emissions de CO_2, molts residus, moltes compres compulsives i innecessàries; sense detriment d'altres circumstàncies, pèrdua del teixit comercial als barris, deslocalització de la producció i dels intercanvis comercials, dades enganyoses de productes i llocs web, ús de les nostres dades personals, etc.

SABIES QUE...



Comporta també alguns inconvenients, com la impossibilitat de veure físicament el producte, poder provar-lo i estar segur que és realment el que volem.

La primera recomanació a l'hora de fer una compra segura a través d'Internet és estar ben informat: saber on i a qui s'està comprant, és a dir, qui està darrere d'una pàgina web de venda o prestació de servei.

CONFIANÇA EN EL LLOC WEB ON COMPREM

Cal comprovar que l'empresa estiga suficientment identificada: nom o denominació social, adreça física i adreça de correu electrònic, telèfon, NIF, dades d'inscripció en el registre mercantil... Aquestes han d'aparéixer obligatòriament en la pàgina web i, davant del dubte, cal evitar comprar en llocs on no aparega una adreça física o en què l'única forma de contacte siga a través d'un mòbil. La LSSI (Llei de serveis de la societat de la informació) obliga a incloure totes aquestes dades en totes les pàgines de comerç electrònic.

A més, hauran d'oferir un enllaç electrònic a la plataforma de Resolució de litigis en línia (ODR) (Reglament UE 524/2013) i, en aquells casos en què les empreses s'hagen compromés a resoldre els possibles conflictes que sorgisquen durant la compra a través d'entitats de resolució de conflictes, en el cas d'Espanya, a través de lesJuntes Arbitrals de Consum, proporcionaran l'enllaç electrònic a les esmentades entitats.

PAGAMENT SEGUR



No sempre cal pagar amb targeta. Hi ha diferents mètodes de pagament per a les transaccions en línia: targeta de crèdit, pagament contrareembors, ingressos/transferències en compte, sistema de pagament electrònic (tipus PayPal), pagaments a través del mòbil... Cada comerç incorpora els que creu convenients.

Alguns bancs ofereixen un servei de targeta virtual pensat únicament per a pagar en Internet. Es denomina cibertargeta, és gratuïta i no cal donar les dades personals per a obtenir-la, amb la qual cosa se'n garanteix la privacitat i l'anonimat.

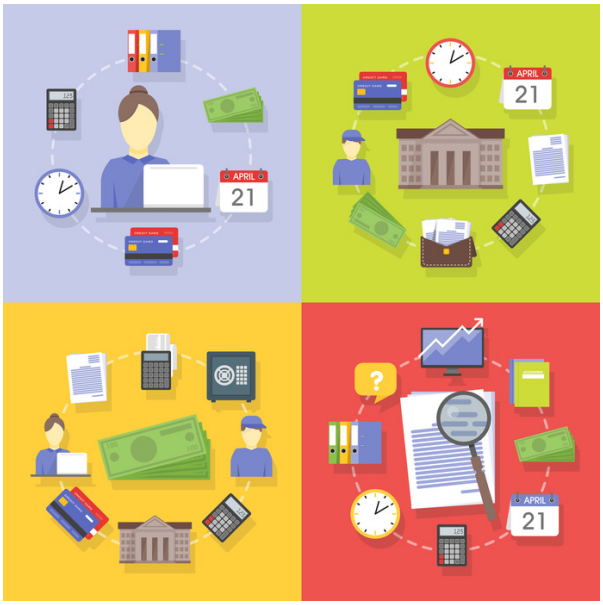
Si hem d'introduir informació personal i el número de la nostra targeta de crèdit, hem de tenir la certesa que la transacció serà completament segura. Per a això, hem de comprovar que:

L'adreça web comence per HTTPS. Les adreces web normalment comencen amb HTTP. En canvi, les pàgines creades per a realitzar pagaments, que tenen més seguretat, comencen per HTTPS (ve de HTTP Segur). A la dreta de l'adreça web podrem també veure la icona d'un cadenat, que aporta més informació sobre la seguretat de la pàgina. És el denominat «certificat de seguretat».

Hi ha botigues que ofereixen, a més, un Segell de Confiança Online que pretén garantir la confiança dels usuaris en Internet per mitjà d'un distintiu (Segell de Confiança Online).

Confiança Online és una associació que disposa d'un codi de bones pràctiques, que es comprometen a firmar i respectar les empreses d'Internet i comerç electrònic adherides a aquesta.

GARANTIES DE LA COMPRA



A més de la part informàtica de la compra, una botiga virtual també ens ha d'oferir una garantia clara sobre el producte que estem comprant. En la pàgina web ha d'aparéixer informació sobre: terminis d'entrega, formes de pagament, dret al desistiment de la compra sense que hi haja un motiu, política de devolució, característiques del producte o servei i garanties d'aquest.

Una vegada que ja s'ha pres la decisió de comprar, cal llegir atentament les condicions generals del contracte ja que, quan es marca una casella acceptant les condicions, és com si es firmara un contracte.

El més convenient és fer-ne una lectura atenta i imprimir el contracte i guardar-ne una còpia. Tanmateix, abans d'això, s'ha de repassar el resum de la compra, el preu total (amb especial atenció a les despeses d'enviament o a qualsevol altre concepte que no estiga especificat) i vigilar que les dades personals introduïdes siguen les estrictament necessàries per a la transacció. Amb això evitaràs que puga arribar-te *spam* (correu brossa o telefonades indesitjades.

Recorda que a l'hora d'introduir les teues dades en la web has de tenir present la política de privacitat del lloc. Les empreses estan obligades a informar sobre la finalitat d'aquestes dades i han de donar l'opció de corregir-les o cancel·lar-les. Tampoc poden cedir aquestes dades a tercers sense el teu consentiment exprés. En tot cas, aquesta política de privacitat ha d'estar clarament publicada en la web i totes les dades arreplegades han de passar per l'Agència Espanyola de Protecció de

Dades.

Pràctiques abusives en el comerç electrònic.

Les pràctiques comercials **deslleials**, o **abusives**, són tot acte, conducta o manifestació comercial (inclosa la publicitat i la comercialització) que un empresari fa en relació amb els consumidors que siga objectivament contrari als requisits de diligència professional i de bona fe. Això inclou el comerç electrònic i físic.

S'inclouen en aquesta noció dos grans tipus de pràctiques que afecten el comportament i la decisió dels consumidors als quals es dirigeixen, i que poden provocar que aquests consumidors adopten decisions de consum que, en condicions adequades d'informació i claredat, no haurien adoptat:

Pràctiques **enganyoses**, ja siga per acció (donar informació falsa) o per omissió (amagar informació important).

Pràctiques **agressives** per a forçar-te a comprar.

Aquestes pràctiques comercials són deslleials “en tot cas i en qualsevol circumstància” i algunes són:

Pràctiques enganyoses sobre codis de conducta o altres distintius de qualitat com que l'empresari afirme que està adherit a un codi de conducta sense que siga cert o l'exhibició d'un segell de confiança o de qualitat, o un distintiu equivalent, sense que n'haja obtingut l'autorització pertinent.

Pràctiques esquer i **pràctiques promocionals enganyoses** com l'anomenada “oferta buida” en què l'empresari, després de promocionar un bé o un servei a un preu determinat, normalment molt competitiu, amb la finalitat d'atraure els consumidors, no disposa de les existències suficients per a atendre la demanda previsible; o la que consisteix en oferir un premi a un consumidor de forma automàtica que després no es lliura.

Pràctiques enganyoses sobre la naturalesa i propietats dels béns o serveis, la seua disponibilitat i els serveis postvenda com proclamar falsament que un bé o servei pot guarir malalties, disfuncions o malformacions.

Pràctiques de venda piramidal com crear, dirigir o promocionar un pla de venda piramidal en què el consumidor o usuari faça una contraprestació a canvi de

l'oportunitat de rebre una compensació derivada fonamentalment de l'entrada d'altres consumidors o usuaris al pla, i no de la venda o subministrament de béns o serveis.

Pràctiques enganyoses per confusió com promocionar un bé o servei similar al comercialitzat per un determinat empresari o professional per a induir de manera deliberada el consumidor o usuari a creure que el bé o servei procedeix d'aquest empresari o professional, i que no siga cert.

Pràctiques comercials encobertes com incloure informació en els mitjans de comunicació per a promocionar un bé o servei, promoció pagada per l'empresari, sense que quede clarament especificat en el contingut o mitjançant imatges i sons clarament identificables per al consumidor, que es tracta d'un contingut publicitari.

Altres pràctiques enganyoses com ara presentar els drets que la legislació atorga als consumidors o usuaris com si foren una característica distintiva de l'oferta de l'empresari o professional; transmetre informació inexacta o falsa sobre les condicions de mercat o sobre la possibilitat de trobar el bé o servei, amb la intenció d'induir el consumidor o l'usuari a contractar-lo en condicions menys favorables que les condicions normals de mercat.

Pràctiques agressives per coacció com fer creure al consumidor o usuari que no pot abandonar l'establiment de l'empresari o el local fins que no haja contractat, llevat que aquesta conducta siga constitutiva d'infracció penal.

Pràctiques agressives per assetjament com fer visites en persona al domicili del consumidor o usuari, ignorant les peticions perquè l'empresari isca de sa casa o que no torne a presentar-s'hi.

Pràctiques publicitàries adreçades als xiquets perquè convencen els adults perquè els compren un article o un servei.

Altres pràctiques agressives com informar expressament el consumidor o usuari que la feina o el suport de l'empresari o professional corren perill si el consumidor o usuari no contracta el bé o servei.

D'altra banda, i en relació amb aquestes pràctiques: les clàusules abusives són totes aquelles estipulacions no negociades individualment, sinó imposades per l'empresari sense que puguen ser discutides, així com totes aquelles pràctiques no consentides

expressament que, en contra de les exigències de la bona fe, causen, en perjudici del consumidor i usuari, un desequilibri important en els drets i les obligacions de les parts que es deriven del contracte:

Les **clàusules abusives** dels contractes seran nul·les de ple dret i es consideraran no posades.

Només un jutge pot declarar la nul·litat de les clàusules abusives incloses al contracte, que continuarà sent obligatori per a les parts sempre que puga subsistir sense aquestes clàusules. En tot cas seran clàusules abusives les que:

Vinculen el contracte a la voluntat de l'empresari com aquelles que prevegen la pròrroga automàtica d'un contracte de durada determinada si el consumidor i usuari no es manifesta en contra, fixant una data límit que no permeta de manera efectiva que el consumidor i usuari manifeste la voluntat de no prorrogar-lo.

Limiten els drets del consumidor i usuari com ara l'exclusió o limitació de forma inadequada dels drets legals del consumidor i usuari per incompliment total o parcial, o compliment defectuós de l'empresari.

Determinen la manca de reciprocitat en el contracte com la imposició d'obligacions al consumidor i usuari per al compliment de tots els seus deures i contraprestacions, encara que l'empresari no haguera complit els seus, o la retenció de quantitats abonades pel consumidor i usuari per renúncia, sense contemplar la indemnització per una quantitat equivalent si renuncia l'empresari.

Imposen al consumidor i usuari garanties desproporcionades al risc assumit o li imposen indegudament la càrrega de la prova en els casos en què hauria de correspondre a l'altra part contractant.

Resulten desproporcionades en relació amb el perfeccionament i execució del contracte, com ara la imposició al consumidor de les despeses de documentació i tramitació que per llei corresponguen a l'empresari.

Contravinguen les regles sobre competència i dret aplicable, com la previsió de pactes de submissió expressa a jutge o tribunal diferent del que corresponga al domicili del consumidor i usuari, al lloc del compliment de l'obligació o aquell en què es trobe el bé si aquest fora immoble.

El llistat complet està recollit en els articles 85 a 90 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, l'enllaç del qual figura a continuació: Portal juridic

Les **pràctiques de comerç electrònic abusive**s més habituals són:

1) **Cartes nigerianes**: consisteixen en una inesperada comunicació mitjançant cartes i, sobretot, mitjançant correus electrònics en què el remitent promet negocis molt rendibles. S'anomenen cartes "nigerianes" perquè al principi els remitents es feien passar per ciutadans de Nigèria o d'altres països africans. L'expectativa de poder guanyar molts diners mitjançant unes gestions senzilles és el ganxo utilitzat pels estafadors perquè les potencials víctimes obliden les precaucions més elementals.

Com funciona?

Un remitent desconegut contacta amb la víctima potencial fent-se passar per un advocat, familiar o amic proper d'un membre del govern o d'un important home de negocis que ha perdut la vida en un accident o durant una revolta política. Abans de morir aquesta persona, va dipositar una gran quantitat de diners en un compte bancari. El remitent assegura que té accés legal a aquest compte i pretén transferir els diners a un compte a l'estranger. Ha trobat el nom i l'adreça de la potencial víctima per recomanació d'una altra persona o per casualitat, i la víctima és l'única persona de confiança que el pot ajudar a fer la transferència dels diners. Per la seua assistència, promet a la víctima un percentatge de la quantitat total de diners i sol·licita discreció per a dur a terme el negoci. La víctima ha d'obrir un compte en un banc determinat perquè li puga remetre els diners. La següent fase del frau consisteix a convéncer la víctima que la transferència de diners està en procés. Per això, envien a la víctima documents aparentment oficials, igual que cartes i moviments bancaris falsos. Es porta a terme un gran intercanvi de cartes, correus electrònics, faxos i telefonades entre els estafadors i la víctima per a guanyar-se'n la confiança i aconseguir tota la informació personal que siga possible. Una vegada els estafadors han aconseguit que la víctima hi confie i l'han convençuda que està a punt de rebre tots els diners, li comuniquen que han eixit uns problemes inesperats que impedeixen el lliurament dels diners: és absolutament imprescindible que la víctima pague uns impostos, unes taxes especials o uns honoraris a un advocat. Els estafadors asseguren que aquest pagament serà l'últim que la víctima ha de fer.

Tot i això, després d'aquest pagament van eixint nous impostos i taxes a pagar fins que la víctima comença a sospitar. Quan la víctima deixa de pagar, els estafadors desapareixen. De vegades, passat un temps, tornen a contactar amb la víctima fent-se passar per investigadors que tenen coneixement de l'estafa i li ofereixen ajuda per a recuperar els diners. Aquest contacte té per objecte aconseguir més diners de la víctima amb l'excusa de cobrir els costos de les investigacions.

Què cal fer si rebeu una d'aquestes cartes?

- No contesteu.
- No faciliteu mai les vostres dades bancàries ni personals.

Què cal fer si ja s'hi ha contactat o s'ha pagat alguna quantitat?

- Guardeu tots els documents que heu rebut i els missatges que heu enviat.
- Guardeu tota la documentació de les transaccions.
- Contacteu amb la policia i seguiu-ne les indicacions.

2) **Phishing** o pesca per correu electrònic

Com funciona?

Els estafadors envien missatges, fent-se passar per entitats bancàries que necessiten verificar dades, per a aconseguir informació personal (números de la targeta de crèdit, contrasenyes, etc.) de les víctimes. En el missatge que rep la víctima li demanen que actualitze o confirme informació del seu compte bancari. Per això, es demana que la víctima entre en un lloc web d'aparença similar a la del banc real, però que no ho és. Es tracta d'un lloc creat pels estafadors amb l'única intenció d'enganyar la víctima i induir-la perquè els subministre informació per a poder accedir al compte bancari.

Com evitar-ho?

- Si rebeu un correu electrònic en què vos sol·liciten dades personals o financeres no responeu ni cliqueu l'enllaç que hi ha en el missatge.
- No faciliteu mai dades financeres per internet perquè els bancs reals no les sol·liciten mai.
- Informeu el banc del qual, suposadament, procedeix el correu electrònic.
- Utilitzeu antivirus i un tallafocs, i mantingueu-lo actualitzat. Alguns correus electrònics contenen programari que pot malmetre l'ordinador o rastrejar les

vostres activitats en internet sense que vos n'adoneu.

3) **Loteries**

La Loteria Nacional de l'Estat adverteix sobre aquesta estafa en la seua pàgina web. Les estafes de loteria s'estan incrementant de manera alarmant. En molts casos, els estafadors utilitzen noms com El Gordo, El Niño, etc., que indueixen a creure que es tracta de la Loteria Nacional de l'Estat.

Com funciona?

El funcionament és el següent: la víctima rep un correu electrònic en què se l'informa que ha guanyat la loteria, tot i que no ha participat en cap sorteig. Li demanen que contacte amb un agent per a poder recollir els diners. El consumidor contacta amb l'agent i aquest li envia un formulari per a verificar-ne la identitat que ha d'emplenar i reenviar juntament amb còpies del passaport o DNI. Quan el consumidor ha facilitat totes les dades, rep un correu en què li ofereixen tres possibilitats de cobrament: una transferència bancària, obrir un compte en un banc determinat perquè hi ingressen el premi, o recollir els diners personalment (normalment en un país molt allunyat del domicili del consumidor). La majoria de la gent opta per una transferència bancària al seu compte i això sempre suposa la necessitat de pagaments anticipats per a honoraris d'advocats, taxes, assegurances, impostos, etc. En aquests casos, s'exigeix que els pagaments es facen mitjançant Western Union o companyies similars. En cas que la víctima opte per obrir un compte al banc que li indiquen els estafadors, trobareu que la política d'aquest banc exigeix que s'hi faça un dipòsit d'una quantitat important de diners per a obrir el compte. Una vegada efectuada la transferència o fet el dipòsit al compte, els estafadors desapareixen.

Què cal fer si rebeu un correu electrònic comunicant-vos que heu guanyat un premi?

-Si pareix massa bo perquè siga veritat, és probable que siga una estafa.

Recomanacions:

- No responqueu cap d'aquests missatges.
- No envieu diners.
- No envieu ni entregueu documents d'identitat (ni tan sols còpies).
- No faciliteu mai dades dels comptes bancaris o targetes de pagament.

Què cal fer si s'hi ha contactat o s'ha pagat alguna quantitat?

- Guardeu tots els missatges electrònics i de text que heu rebut o enviat.
- Guardeu tots els documents acreditatius de les transaccions o els pagaments fets.
- Denuncieu-ho immediatament a la policia de la vostra localitat i seguiu les indicacions que vos donen.
- Identificar un frau no és sempre fàcil. Tot i això, la majoria dels casos segueixen un mateix patró: se sol·licita al consumidor una quantitat de diners per avançat a canvi de rebre en un futur una gran suma de diners o productes a preus molt avantatjosos o irrisoris.

Per a ajudar-vos a reconéixer un possible frau, seguiu les nostres recomanacions:

- Identifiqueu el venedor. Contrasteu al màxim la identitat i l'historial del venedor. Per a fer-ho, podeu consultar fòrums i opinions. Si no trobeu dades de contacte o són dubtosos, penseu-vos-ho dues vegades abans de pagar.
- Utilitzeu mitjans de pagament segurs. Els bancs i les entitats de pagament per intermediació en internet ofereixen eines que en minimitzen el risc. No pagueu mai mitjançant empreses d'enviament de remeses de diners. Si és possible, utilitzeu una targeta de crèdit, ja que tindreu la possibilitat de retornar un cobrament indegut.
- Busqueu segells de confiança i connexions segures d'internet. Envieu informació només a través de pàgines web amb connexió segura, és a dir, aquelles que comencen per https.
- Utilitzeu el sentit comú. Desconfieu d'ofertes massa bones perquè siguen veritat. Usar la lògica evita, en molts casos, alguns contratemps.

Documents relacionats

- Fulletó, falsificacions: Fraus i estafes

PARA SABER MÁS...

- Resolució Alternativa de Litigis (RAL)
- Impactes ambientals i alternatives al comerç en línia
- Compra segura a INTERNET GUIA PRÀCTICA
- Fraus i estafes comercials

- El comerç electrònic va superar a Espanya els 12.400 milions d'euros el primer trimestre del 2021, gairebé un 2% més que l'any anterior
- COMPRAR POR INTERNET: FÁCIL, RÁPIDO Y SEGURO
- Veure fitxes Definició i explicació dels termes que s'utilitzen al llenguatge d'internet i de les Xarxes Socials (RRSS)
- Veure fitxa La publicitat
- Veure fitxa Correu electrònic
- Veure fitxa Telèfons i mòbils
- Veure fitxa Dispositius i pantalla
- Veure fitxa Oci i temps lliure