

## Prácticas abusivas en el comercio electrónico



### **PENSA**

Avui ja no cal anar a una botiga física o a una gran superfície per comprar productes o contractar serveis, tot això ho pots fer des de casa o des d'on tu vulguis, simplement connectant-te a la xarxa.

Avui dia, en la majoria dels casos, les empreses tenen un punt de venda en línia. Fins i tot, moltes empreses no tenen punt de venda física. Això abarateix costos, és a dir, no es gasta en el lloguer o compra d'un local, aigua i llum o personal per atendre el públic. No vol dir que les empreses en línia no necessitin personal, però sí que necessiten contractar menys treballadors. Les botigues en línia amplien la flexibilitat de les compres, pots comprar durant les 24 hores del dia qualsevol dia de la setmana, fet que permet captar un nombre més gran de clients. Però també genera moltes emissions de CO<sub>2</sub>, 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 volen.

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

## **CONFIANÇA EN EL LLOC WEB ON COMPREM**

Cal comprovar que l'empresa estigui suficientment identificada: nom o denominació social, adreça física i adreça de correu electrònic, telèfon, NIF, dades d'inscripció en el registre mercantil... Aquestes dades han d'aparèixer obligatòriament a la pàgina web i, davant del dubte, evita comprar a llocs on no aparegui una adreça física o on l'única forma de contacte sigui 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 és obligatori oferir un enllaç electrònic a la plataforma de Resolució de litigis en línia (ODR) ([Reglament UE 524/2013](#)) i, en els casos en què les empreses s'hagin compromès a resoldre els possibles conflictes que sorgeixin durant la compra a través d'entitats de resolució de conflictes, en el cas d'Espanya, a través de les [Juntes Arbitrals de Consum](#), proporcionar l'enllaç electrònic a aquestes 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 contra reemborsament, ingressos/transferències a comptes, sistema de pagament electrònic (tipus PayPal), pagaments a través del mòbil... Cada comerç incorpora els que creu convenientes.

Alguns bancs ofereixen un servei de targeta virtual pensat únicament per pagar a Internet. En diuen cybertargeta, és gratuïta i no cal donar les dades personals per obtenir-la, amb la qual cosa es garanteix la privacitat i l'anonimat.

Si ens disposem a 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 comenci per HTTPS.** Les adreces web normalment comencen amb HTTP. En canvi, les pàgines creades per realitzar pagaments, que tenen més seguretat, comencen per HTTPS (ve de HTTP Segur). A la dreta de l'adreça web podem també veure la icona d'un cadenet, que aporta més informació sobre la seguretat de la pàgina. És l'anomenat «certificat de seguretat».

**Hi ha botigues que ofereixen a més un Segell de Confiança Online** que pretén garantir la confiança dels usuaris a Internet per mitjà d'un distintiu ([segell de Confiança Online](#)).

Confianza Online és una associació que disposa d'un codi de bones pràctiques, formada per empreses que es comprometen a signar i respectar les empreses

d'Internet i comerç electrònic.

## 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. A la pàgina web ha d'aparèixer informació sobre: els terminis de lliurament, les formes de pagament, el dret al desistiment de la compra sense motiu, la política de devolució, les característiques del producte o servei i les seves garanties.

Quan ja s'ha pres la decisió de comprar, cal llegir atentament les condicions generals del contracte ja que, quan es marca la casella d'acceptar les condicions, és com si es signés un contracte.

El més convenient és fer-ne una lectura atenta i imprimir-lo i guardar-ne una còpia. Abans, però, s'ha de repassar el resum de la compra, el preu total (amb especial atenció a les despeses d'enviament o qualsevol altre concepte que no estigui especificat) i vigilar que les dades personals introduïdes siguin les estrictament necessàries per a la transacció. Amb això evitaràs rebre *spam* (correu brossa) o trucades telefòniques no desitjades.

Recorda que en el moment d'introduir les teves dades al 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 les dades a tercers sense el teu consentiment explícit. En

qualsevol cas, aquesta política de privacitat ha d'estar clarament publicada al web i totes les dades recollides 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 sigui 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 adoptin decisions de consum que, en condicions adequades d'informació i claredat, no haurien adoptat:

Pràctiques **enganyoses**, ja sigui 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 afirmi que està adherit a un codi de conducta sense que sigui cert o l'exhibició d'un segell de confiança o de qualitat, o un distintiu equivalent, sense que n'hagi 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'atreure 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 seva 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 faci 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 sigui cert.

Pràctiques comercials encobertes com incloure informació als mitjans de comunicació per a promocionar un bé o servei, promoció pagada per l'empresari, sense que quedi 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 fossin 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 hagi contractat, llevat que aquesta conducta sigui constitutiva d'infracció penal.

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

Pràctiques publicitàries adreçades als nens perquè convencin els adults per tal que els comprin 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 puguin ser discutides, així com totes aquelles pràctiques no consentides expressament que, en contra de les exigències de la bona fe, causin, en perjudici del consumidor i usuari, un desequilibri important en els drets i les obligacions de les parts que es derivin 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 pugui subsistir sense aquestes clàusules. En tot cas seran clàusules abusives les que:

Vinculin el contracte a la voluntat de l'empresari com aquelles que prevegin 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 permeti de manera efectiva que el consumidor i usuari manifesti la voluntat de no prorrogar-lo.

Limitin 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.

Determinin 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 hagués complert 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.

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

Resultin 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 corresponguin a l'empresari.

Contravinguin les regles sobre competència i dret aplicable, com la previsió de pactes de submissió expressa a jutge o tribunal diferent del que correspongui al

domicili del consumidor i usuari, al lloc del compliment de l'obligació o aquell en què es trobi el bé si aquest fos immoble.

El llistat complet està recollit als 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 abusives més habituals són:**

1) **Cartes nigerianes:** consisteixen en una inesperada comunicació mitjançant cartes i, sobretot, mitjançant de 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 oblidin 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 depositar 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 seva 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 pugui remetre els diners. La següent fase del frau consisteix a convèncer 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, faxes i trucades de telèfon entre els estafadors i la víctima per a guanyar-se'n la confiança i aconseguir tota la informació personal que sigui possible. Un cop els estafadors han aconseguit que la víctima hi confii i l'han convençuda que està a punt de rebre tots els diners, li comuniquen que han sorgit uns problemes



inesperats que impedeixen el lliurament dels diners: és absolutament imprescindible que la víctima pagui uns impostos, unes taxes especials o uns honoraris a un advocat. Els estafadors asseguren que aquest pagament serà el darrer que la víctima hagi de fer.

Tot i això, després d'aquest pagament van sorgint 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?
- Deseu tots els documents que heu rebut i els missatges que heu enviat.
- Deseu tota la documentació de les transaccions.
- Contacteu amb la policia i seguïu-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 actualitzi o confirmi informació del seu compte bancari. Per això, es demana que la víctima entri 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 subministri informació per a poder accedir al compte bancari.

Com evitar-ho?

- Si rebeu un correu electrònic en què us sol·liciten dades personals o financeres no responeu ni cliqueu l'enllaç que hi ha al 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 a internet sense que us n'adoneu.

### 3) Loteries

La Loteria Nacional de l'Estat adverteix sobre aquesta estafa a la seva 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 mena de sorteig. Li demanen que contacti amb un agent per a poder recollir els diners. El consumidor contacta amb l'agent i aquest li envia un formulari per verificar-ne la identitat, que heu 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 ingressin 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 facin mitjançant Western Union o companyies similars. En cas que la víctima opti per obrir un compte al banc que li indiquen els estafadors, trobareu que la política d'aquest banc exigeix que s'hi faci un dipòsit d'una quantitat important de diners per a obrir el compte. Un cop efectuada la transferència o realitzat el dipòsit al compte, els estafadors desapareixen.

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

- Si sembla massa bo perquè sigui veritat, és probable que sigui una estafa.

#### Recomanacions:

- No respongueu 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?

- Deseu tots els missatges electrònics i de text que hagueu rebut o enviat.
- Deseu tots els documents acreditatius de les transaccions o els pagaments realitzats.
- Denuncieu-ho immediatament a la policia de la vostra localitat i seguïu les indicacions que us donin.
- 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 reconèixer un possible frau, seguïu 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 a Internet ofereixen eines que en minimitzen el risc. No pagueu mai a 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.
- Cerqueu 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 siguin veritat. Usar la lògica evita, en molts casos, alguns contratemps.

## **Documents relacionats**

- [Fulletó, Falsificacions: Fraus i estafes](#)

## **PER SABER-NE MÉS...**

- [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](#)
- Vegeu fitxes Internet, dispositius i pantalles, correu electrònic, publicitat, publicitat i marques, despesa energètica a la llar, lleure i temps lliure, consum sostenible.