Prácticas abusivas no comercio electrónico



PENSA

Hoxe xa non é necesario acudir a unha tenda física ou a unha gran superficie para comprar produtos ou contratar servizos, todo isto pódelo facer desde a túa casa ou desde onde ti queiras, simplemente conectándote á rede.

A día de hoxe, na maioría dos casos, as empresas teñen o seu punto de venda online. Mesmo, moitas delas non teñen punto de venda física. Isto abarata custos, é dicir, non se gasta no aluguer ou compra dun local, auga e luz ou persoal para atender ao público, as tendas online amplían a flexibilidade das compras, podes comprar durante as 24 h do día calquera día da semana, o que permite captar un número maior de clientes.

Pero tamén xera moitas emisións de CO2, moitos residuos e moitas compras compulsivas e innecesarias; sen menoscabo doutras circunstancias, perda do tecido comercial nos barrios, deslocalización da produción e dos intercambios comerciais, datos enganosos de produtos e sitios web, uso dos nosos datos persoais, etc.

SABÍAS QUE...



Leva tamén algúns inconvenientes, como a imposibilidade de ver fisicamente o produto, poder probalo e estar seguro de que é realmente o que queremos.

A primeira recomendación á hora de facer unha compra segura a través de Internet é estar ben informado: saber onde e a quen se está comprando, é dicir, quen está detrás dunha páxina web de venda ou prestación de servizo.

CONFIANZA NO SITIO WEB ONDE IMOS A COMPRAR

É necesario comprobar que a empresa estea suficientemente identificada: nome ou denominación social, dirección física e dirección de correo electrónico, teléfono, NIF, datos de inscrición no rexistro mercantil... Estes deben aparecer obrigatoriamente na páxina web e, ante a dúbida, hai que evitar comprar en sitios onde non apareza unha dirección física ou onde a única forma de contacto sexa a través dun móbil. A LSSI (Lei de Servizos da Sociedade da Información) obriga a incluír todos estes datos en todas as páxinas de comercio electrónico.

Ademais deberán ofrecer unha ligazón electrónica á plataforma de Resolución de litixios en liña(ODR) (Regulamento UE 524/2013) e, naqueles casos nos que as empresas se haxan comprometido a resolver os posibles conflitos que xurdan durante a compra a través de entidades de resolución de conflitos, no caso de España, a través das Xuntas Arbitrais de Consumo, proporcionasen a ligazón electrónica ás devanditas entidades.

PAGO SEGURO



Non sempre é necesario pagar con cartón. Existen diferentes métodos de pago para as transaccións online: cartón de crédito, pago contra-reembolso, ingresos/transferencias en conta, sistema de pago electrónico (tipo PayPal), pagos a través do móbil... Cada comercio incorpora os que cre convenientes.

Algúns bancos ofrecen un servizo de cartón virtual pensado unicamente para pagar na internet. Chámano cybertarxeta, é gratuíta e non fai falta dar os datos persoais para obtela, co que se garante a privacidade e o anonimato.

Se imos introducir información persoal e o número do noso cartón de crédito, temos que ter a certeza de que a transacción vai ser completamente segura. Para iso, debemos comprobar que:

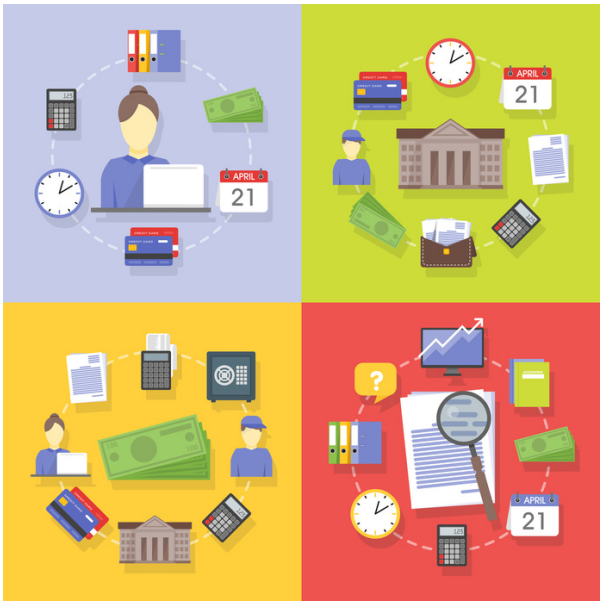
A dirección web comence por HTTPS. As direccións web normalmente comezan con HTTP. En cambio, as páxinas creadas para realizar pagos, que teñen máis seguridade, comezan por HTTPS (vén de HTTP Seguro). Á dereita da dirección web poderemos tamén ver a icona dun cadeado, que achega máis información sobre a seguridade da páxina. É o chamado «certificado de seguridade».

Hai tendas que ofrecen además un Selo de Confianza Online que pretende garantir a confianza dos usuarios na internet por medio dun distintivo (selo de Confianza Online).

Confianza Online é unha asociación que dispón dun código de boas prácticas, que se comprometen a asinar e respectar as empresas da internet e comercio electrónico

adheridas a ela.

GARANTÍAS DA COMPRA



Unha tenda virtual tamén nos ten que ofrecer unha garantía clara sobre o produto que estamos a comprar. Na páxina web ten que aparecer información sobre: prazos de entrega, formas de pago, dereito á desistencia da compra sen que medie motivo, política de devolución, características do produto ou servizo e garantías do mesmo.

Unha vez que xa se tomou a decisión de comprar, é necesario ler atentamente as condicións xerais do contrato xa que, cando se marca unha casa aceptando as condicións, é coma se se asinase un contrato.

O máis conveniente é facer unha lectura atenta e imprimir e gardar unha copia. Antes disto, con todo, débese repasar o resumo da compra, o prezo total (con especial atención aos gastos de envío ou a calquera outro concepto que non veña especificado) e vixiar que os datos persoais introducidos sexan os estritamente necesarios para a transacción. Con iso evitarás que poida chegarche spam (correo lixo) ou chamadas telefónicas indesexadas. Axencia Española de Protección de Datos.

Prácticas abusivas no comercio electrónico.

As prácticas comerciais desleais, ou abusivas, son todo acto, comportamento ou manifestación comercial (incluída a publicidade e a comercialización) realizado por

un empresario na súa relación cos consumidores que sexa obxectivamente contrario aos requisitos de dilixencia profesional e de boa fe. Isto inclúe o comercio electrónico e físico.

Nesta noción inclúense dous grandes tipos de prácticas que inflúen no comportamento e na decisión dos consumidores aos que se dirixen, facendo que estes adopten decisións de consumo que en condicións adecuadas de información e de claridade non adoptarían:

Prácticas enganosas, xa sexa por acción (dar información falsa) ou por omisión (ocultar información importante).

Prácticas agresivas para forzarte a comprar.

Tales prácticas comerciais son desleais “en todo caso e en calquera circunstancia” e algunhas delas son:

Prácticas enganosas sobre códigos de conduta ou outros distintivos de calidade, como que o empresario afirme que está adherido a un código de conduta sen ser certo ou a exhibición dun selo de confianza ou de calidade ou dun distintivo equivalente, sen ter obtido a necesaria autorización.

Prácticas reclamo e prácticas promocionais enganosas, como a denominada “oferta baleira” na que o empresario, despois de promover un ben ou un servizo a un prezo determinado, normalmente moi competitivo, coa finalidade de atraer os consumidores, non dispón de existencias suficientes para atender a demanda previsible; ou aquela consistente en ofrecer un premio a un consumidor de forma automática, se despois ese premio non se entrega.

Prácticas enganosas sobre a natureza e propiedades dos bens ou servizos, a súa dispoñibilidade e os servizos posvenda, como proclamar falsamente que un ben ou servizo pode curar enfermidades, disfuncións ou malformacións.

Prácticas de venda piramidal, como crear, dirixir ou promover un plan de venda piramidal no que o consumidor ou usuario realice unha contraprestación a cambio da oportunidade de recibir unha compensación derivada fundamentalmente da entrada doutros consumidores ou usuarios no plan, e non da venda ou subministración de bens ou servizos.

Prácticas enganosas por confusión, como promover un ben ou servizo similar ao comercializado por un determinado empresario ou profesional para inducir de maneira deliberada o consumidor ou usuario a crer que o ben ou servizo procede deste empresario ou profesional, sen ser certo.

Prácticas comerciais encubertas, como incluír información nos medios de comunicación para promover un ben ou servizo, pagando o empresario pola devandita promoción, sen que quede claramente especificado no contido ou mediante imaxes e sons claramente identificables para o consumidor que se trata dun contido publicitario.

Outras prácticas enganosas, como presentar os dereitos que outorga a lexislación aos consumidores ou usuarios coma se fosen unha característica distintiva da oferta do empresario ou profesional; transmitir información inexacta ou falsa sobre as condicións de mercado ou sobre a posibilidade de encontrar o ben ou servizo, coa intención de inducir o consumidor ou usuario a contratalo en condicións menos favorables que as condicións normais de mercado.

Prácticas agresivas por coacción, como facerlle crer ao consumidor ou usuario que non pode abandonar o establecemento do empresario ou o local ata que realice a contratación, salvo que esa conduta sexa constitutiva de infracción penal.

Prácticas agresivas por acoso, como realizar visitas en persoa ao domicilio do consumidor ou usuario, ignorando as súas peticións para que o empresario abandone a súa casa ou non se volva presentar nela.

Prácticas agresivas en relación cos menores, como incluír na publicidade unha exhortación directa aos nenos para que convenzan os adultos de que lles compren os bens ou servizos anunciados.

Outras prácticas agresivas, como informar expresamente o consumidor ou usuario de que o traballo ou o sustento do empresario ou profesional corren perigo se o consumidor ou usuario non contrata o ben ou servizo.

Pola súa parte, e en relación con estas prácticas, as cláusulas abusivas son todas aquelas estipulacións non negociadas individualmente, senón impostas polo empresario sen que poidan ser discutidas, así como todas aquelas prácticas non consentidas expresamente que, en contra das esixencias da boa fe, causen, en prexuízo do consumidor e usuario, un desequilibrio importante dos dereitos e

obrigas das partes que se deriven do contrato:

As cláusulas abusivas dos contratos serán nulas de pleno dereito e teranse por non postas.

Só un xuíz pode declarar a nulidade das cláusulas abusivas incluídas no contrato, o cal seguirá sendo obrigatorio para as partes sempre que poida subsistir sen as devanditas cláusulas. En todo caso, serán cláusulas abusivas as que:

Vinculen o contrato á vontade do empresario, como aquelas que prevexan a prórroga automática dun contrato de duración determinada se o consumidor e usuario non se manifesta en contra, fixando unha data límite que non lle permita de xeito efectivo ao consumidor e usuario manifestar a súa vontade de non o prorrogar.

Limiten os dereitos do consumidor e usuario, como a exclusión ou limitación de forma inadecuada dos dereitos legais do consumidor e usuario por incumprimento total ou parcial ou cumprimento defectuoso do empresario

Determinen a falta de reciprocidade no contrato, como a imposición de obrigas ao consumidor e usuario para o cumprimento de todos os seus deberes e contraprestacións, aínda cando o empresario non cumprise os seus; ou a retención de cantidades aboadas polo consumidor e usuario por renuncia, sen contemplar a indemnización por unha cantidade equivalente se renuncia o empresario.

Impoñan ao consumidor e usuario garantías desproporcionadas ao risco asumido ou lle impoñan indebidamente a carga da proba nos casos en que debería corresponder á outra parte contratante.

Resulten desproporcionadas en relación co perfeccionamento e execución do contrato, como a imposición ao consumidor dos gastos de documentación e tramitación que por lei corresponda ao empresario.

Contraveñan as regras sobre competencia e dereito aplicable, como a previsión de pactos de submisión expresa a xuíz ou tribunal distinto do que corresponda ao domicilio do consumidor e usuario, ao lugar do cumprimento da obriga ou a aquel en que se atope o ben se este fose inmoble.

A listaxe completa está recollida nos artigos 85 a 90 do texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real decreto lexislativo 1/2007, do 16 de novembro, cuxa ligazón

figura a continuación: BOE

As prácticas de comercio electrónico abusivas máis habituais son:

1) **Cartas nixerianas**: consisten en comunicacións inesperadas, mediante cartas e sobre todo a través de correos electrónicos, nas que o remitente promete negocios moi rendibles. Denomínanse cartas "nixerianas" porque, nun principio, os remitentes facíanse pasar por cidadáns de Nixeria ou doutros países africanos. A expectativa de poder gañar moitos cartos mediante unhas simples xestións é o gancho utilizado polos estafadores para que as posibles vítimas esquezan as precaucións máis elementais.

Como funciona

Un remitente descoñecido contacta coa posible vítima facéndose pasar por un avogado, familiar ou amigo íntimo dun membro do Goberno ou dun importante home de negocios que perdeu a vida nun accidente ou durante unha revolta política. O remitente asegura que, antes de morrer, esa persoa depositou unha gran cantidade de diñeiro nunha conta bancaria e que el ten acceso legal a esa conta e pretende transferir os cartos a unha conta no estranxeiro. Faille crer á vítima que atopou o seu nome e enderezo por recomendación doutra persoa ou por casualidade e que ela é a única persoa de confianza que lle pode axudar a realizar a transferencia dos cartos. A cambio da súa axuda, o estafador promételle unha porcentaxe da cantidade total dos cartos e solicítalle discreción para poder levar a cabo o negocio. O único que ten que facer a vítima é abrir unha conta nun banco determinado para que lle poida remitir o diñeiro.

A seguinte fase da fraude consiste en convencer a vítima de que a transferencia do diñeiro está en proceso. Para iso, a vítima recibe documentos aparentemente oficiais, así como cartas e extractos de movementos bancarios falsos. Lévase a cabo un importante intercambio de cartas, correos electrónicos, faxes e chamadas de teléfono entre os estafadores e a súa vítima para gañar a confianza desta última e conseguir toda a información persoal que sexa posible. Ao que os estafadores conseguen que a vítima confíe neles e a convencen de que está a piques de recibir todo o diñeiro, comunícanlle que xurdiron uns problemas inesperados e que para poder entregarlle os cartos é absolutamente imprescindible que pague uns impostos, unhas taxas especiais ou uns honorarios a un avogado. Os estafadores aseguran que ese pagamento será o último que a vítima teña que facer.

Porén, despois deste pagamento van xurdindo novos impostos e taxas que pagar ata que a vítima empeza a sospeitar. Cando a vítima deixa de pagar, os estafadores desaparecen. En ocasións, pasado un tempo, volven contactar coa vítima facéndose pasar por investigadores que teñen coñecemento da estafa e ofrecen a súa axuda para recuperar o diñeiro. Este contacto ten por obxecto conseguir máis cartos da vítima coa escusa de cubrir os custos das investigacións.

Que facer se recibe unha destas cartas?

- Non conteste.
- Nunca facilite os seus datos bancarios nin persoais.

Que facer se xa contactou con eles ou pagou algunha cantidade?

- Garde todos os documentos que recibiu e as mensaxes que mandou.
- Garde toda a documentación das transaccións.
- Contacte coa policía e siga as súas indicacións.

2) **Phising**

Como funciona?

Os estafadores envían mensaxes, facéndose pasar por entidades bancarias que necesitan verificar datos, para conseguir información persoal (números da tarxeta de crédito, contrasinais, etc.) das súas vítimas. Na mensaxe que recibe a vítima pídeselle que actualice ou confirme información da súa conta bancaria. Para iso, solicítaselle que entre nun sitio web cuxa aparencia é similar á do seu banco real, pero non o é. Trátase dun sitio creado polos estafadores coa única intención de enganar a vítima e de a inducir a que lles proporcione información para poder acceder á súa conta bancaria.

Como evitalo?

- Se recibe un correo electrónico no que lle piden datos persoais ou financeiros, non responda nin prema na ligazón que aparece na mensaxe.
- Nunca facilite datos financeiros a través de internet, os bancos reais nunca os solicitan.
- Informe o banco do que supostamente procede o correo electrónico.
- Utilice un antivirus e unha devasa e mantéñaos actualizados. Algúns correos electrónicos conteñen software que pode danar o seu ordenador ou rastrexar

as súas actividades en internet sen que vostede se dea conta.

3) **Loterías**

Lotería Nacional del Estado advirte sobre esta estafa na súa páxina web. As estafas de lotería estanse incrementando de xeito alarmante. En moitos casos, os estafadores utilizan nomes como El Gordo, El Niño, etc., para facer crer que se trata da Lotería Nacional.

Como funciona?

O funcionamento é o seguinte: malia non ter participado en ningunha clase de sorteo, a vítima recibe un correo electrónico no que se lle informa de que gañou a lotería e pídenlle que se poña en contacto cun axente para poder recoller o diñeiro. O consumidor contacta co axente e este, para verificar a súa identidade, mándalle un formulario que debe cubrir e reenviar xunto con copias do seu pasaporte ou DNI. Tras facilitar todos os datos, o consumidor recibe un correo electrónico no que lle ofrecen tres posibilidades para o cobramento: unha transferencia bancaria, abrir unha conta nun banco determinado para que lle ingresen o premio ou recoller o diñeiro persoalmente (normalmente nun país moi afastado do domicilio do consumidor). A maioría da xente opta por unha transferencia bancaria á súa conta e isto sempre supón a necesidade de pagamentos anticipados por honorarios de avogados, taxas, seguros, impostos, etc. Nestes casos, esíxese que os pagamentos se fagan a través de Western Union ou compañías similares. Se a vítima opta por abrir unha conta no banco que lle indican os estafadores, atoparase con que a política dese banco require que faga un depósito dunha cantidade importante de diñeiro para abrir a conta. Tras efectuar a transferencia ou realizar o depósito na conta, os estafadores desaparecen.

Que facer se recibe un correo electrónico comunicándolle que gañou un premio?

- Se parece demasiado bo para ser verdade, é probable que sexa unha estafa.

Recomendacións:

- Non responda a ningunha destas mensaxes.
- Non envíe diñeiro.
- Non envíe nin entregue documentos de identidade (nin sequera copias).
- Nunca facilite datos das súas contas bancarias ou tarxetas de pagamento.

Que facer se contactou con eles ou pagou algunha cantidade?

- Garde todas as mensaxes electrónicas e de texto que recibise ou enviase.
- Garde todos os documentos acreditativos das transaccións ou dos pagamentos realizados.
- Denuncie inmediatamente na policía da súa localidade e siga as súas indicacións.

Identificar unha fraude non sempre é doado. Con todo, a maioría dos casos seguen un mesmo patrón: solicítaselle ao consumidor unha cantidade de diñeiro por adiantado a cambio de recibir nun futuro unha gran suma de diñeiro ou produtos a prezos moi vantaxosos ou irrisorios.

Para axudarlle a recoñecer unha posible fraude, siga as nosas recomendacións:

- Identifique o vendedor. Contraste ao máximo a identidade e o historial do vendedor. Para iso, pode consultar foros e opinións. Se non atopa datos de contacto ou se estes son dubidosos, pénseo dúas veces antes de pagar.
- Utilice medios de pagamento seguros. Os bancos e as entidades de pagamento por medio de internet ofrecen ferramentas que minimizan o risco. Nunca pague a través de empresas de envío de remesas de diñeiro. A poder ser, utilice unha tarxeta de crédito, xa que terá a posibilidade de devolver un cobramento indebido.
- Busque selos de confianza e conexións seguras de internet. Envíe información só a través de páxinas web con conexión segura, é dicir, aquelas que empezan por https.
- Use o sentido común. Desconfíe das ofertas demasiado boas para ser verdade. Usar a lóxica evita, en moitos casos, algúns contratempos.

Documentos relacionados

- Folleto, falsificacións: Fraudes e estafas comerciais

PARA SABER MÁIS...

- Resolución Alternativa de Litixios (RAL)
- Impactos ambientais e alternativas ao comercio en liña
- Compra segura en INTERNET GUÍA PRÁCTICA
- Fraudes e estafas comerciais

- O comercio electrónico superou en España os 12 400 millóns de euros no primeiro trimestre de 2021, case un 2 % máis que o ano anterior
- COMPRAR POR INTERNET: FÁCIL, RÁPIDO Y SEGURO
- Ver fichas Definición e explicación dos termos empregados na linguaxe de Internet e Redes Sociais (RRSS)
- Ver ficha La publicidad
- Ver ficha Correo electrónico
- Ver ficha Teléfonos e móbiles
- Ver ficha Dispositivos y pantalla
- Ver ficha Ocio e tempo libre