



# CONSEJOS PARA UNA COMPRA ONLINE SEGURA



## 1. INFORMACIÓN

- Comprueba que tienes información sobre quién es el vendedor (nombre de la empresa o nombre y apellidos si es autónomo, CIF o NIF) y cómo contactar con él (dirección física completa, de correo electrónico y teléfono). Si sólo aparece un apartado de correos o sólo hay formularios de contacto, intenta obtener más información, sobre todo si es la primera vez que compras en esa tienda.
- Asegúrate de que la página informa adecuadamente sobre las características de los productos de manera completa.
- Conoce de antemano cuál será el plazo de entrega, las condiciones de la devolución, las garantías de los productos y cómo reclamar. Si estas cuestiones no están claras, pregunta antes de comprar a la tienda.
- Si vas a contratar un servicio para utilizarlo durante un periodo de tiempo debes tener claro si puedes resolver el contrato antes de que finalice el plazo, sus condiciones y posibles penalizaciones.
- La página debe ser transparente en los precios, especificar el IVA e informar si existen cargos adicionales antes de finalizar el proceso de compra.
- Asegúrate de que la empresa tiene prevista una política de privacidad según la cual tratará tus datos personales.



## 2. SEGURIDAD

- Verifica que exista un protocolo de seguridad cuando vayas a pagar con tarjeta: la dirección de la página debe empezar por https en vez de http o aparezca en una pequeña imagen un candado. Al pinchar sobre el candado, podrás acceder a información sobre el certificado de seguridad y si continua vigente. En muchos casos para asegurar el pago, además del número y fecha de caducidad de la tarjeta suelen pedir más información como un código denominado ccv que se compone de los tres últimos números de la cifra que aparece en parte de atrás de la tarjeta. También es posible que en el momento del pago se abra una ventana del banco y te solicite algún otro dato como el número del cajero de la tarjeta o un código que hayan enviado a tu móvil.
- Busca distintivos de confianza como el Sello de Confianza Online, que te permitirá conocer si la empresa existe, si ha pasado un proceso de verificación sobre el cumplimiento de ciertos aspectos legales y además se compromete a tramitar reclamaciones ante un tercero de manera vinculante extrajudicialmente. Asegúrate de que la tienda está adherida pinchando sobre el Sello; si no es así y contacta, antes de comprar, con el Sello para confirmarlo.
- Guarda pantallazos de todos los pasos de la oferta publicitaria, la identificación de la empresa y de la compra.



## 3. ...

Y si pese a todo, algo no sale como debía, presenta una reclamación gratuitamente ante los organismos de consumo o Confianza Online.