

guía

Joven

para
comprar
por
Internet

www.adicae.net



ADICAE
Comunidad Valenciana
Asociación de Usuarios
de Bancos, Cajas y Seguros
Gabinete de Estudios Técnicos



ADICAE
Comunidad Valenciana

PERTENECER A UNA ASOCIACIÓN
DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
ES UN ORGULLO CIUDADANO
Y UN SEGURO SOCIAL RENTABLE

HAZTE MIEMBRO DE
LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS
ADICAE Comunidad Valenciana

INFÓRMATE SIN COMPROMISO EN:
Paseo Ruzafa 5, pral, 4ºD · 46001 Valencia
Tfno. 96 352 77 70 · Fax 96 351 52 92
www.adicae.net/comunidadvalenciana
e-mail: adicaevalencia@adicae.net

ALICANTE Gran Vía Orión, 20 1ºG · CP: 03007 · Tfno. 96 510 2711
Fax 96 510 14 07 · e-mail: alicante@adicae.net

CASTELLÓN C/ Mayor nº 31, 6ª pta B · CP: 12001
Tfno. y Fax: 964 22 87 19 · e-mail: castellon@adicae.net

ELCHE C/ Capitan Lagier 7 · CP: 03202 · Tfno. 966 61 31 20
Fax: 966 61 24 35 · e-mail: elche@adicae.net

LLAMA O ACUDE SIN COMPROMISO
**¡ESTAMOS AL SERVICIO
DEL CIUDADANO!**


ADICAE Comunidad Valenciana

SUMARIO:

Presentación	3
Seguridad en Internet	4
Contratar	6
Cuenta de correo electrónico	8
Medios de Pago	10
Práctico	12
Sitios gratis	14

EDITA ADICAE Comunidad Valenciana
Asociación de Usuarios de Bancos,
Cajas y Seguros.

COLABORA Dirección General de Comercio y
Consumo
Generalitat Valenciana



Presentación

La Comunidad Valenciana es la segunda comunidad española en el uso de Internet. El 24,2% de los hogares donde viven jóvenes (de 16 a 34 años) poseen conexión a Internet.



JÓVENES, CONSUMO y la contratación electrónica

El comercio electrónico ofrece numerosas ventajas al consumidor. Permite el acceso a información sobre todo tipo de productos a nivel mundial, reduce los costes a las empresas (lo que se traduce en precios más bajos), y ofrece la posibilidad de estudiar y comparar una enorme cantidad de ofertas casi sin esfuerzo, obligando así a las distintas empresas a ser más competitivas, algo que indudablemente beneficia a los usuarios. En las llamadas páginas "web", podemos encontrar todo tipo de información, desde la edición electrónica de distintos diarios hasta información acerca del estreno cinematográfico de la semana, además de todo tipo de productos a la venta, desde flores hasta **discos, libros o viajes**.

La generalización de las comunicaciones por la red y las transacciones realizadas por medios electrónicos hace necesario que todos los ciudadanos, en calidad de consumidores, nos habituemos a esta forma de comercio. Son precisamente el segmento de **población joven quienes más in-**

terés han mostrado por las nuevas tecnologías, lo que unido al temprano acceso de éstos al mercado, los ha convertido en potencial objetivo de la moderna sociedad de la información. En este sentido, la posibilidad de vender bienes y servicios a través



de la red ha provocado que muchos empresarios y profesionales, se hayan lanzado al ruedo del comercio electrónico.

Esta guía se presenta a los jóvenes con el propósito de servir de herramienta práctica para contratar bienes y servicios sin problemas a través de internet.

Para viajar sin problemas... POR LA RED

Qué necesitamos para conectarnos a internet

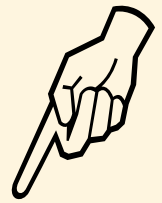
- Una **línea telefónica**, que puede ser la que ya tienes instalada en casa.
- Un **ordenador con módem**, provisto con un programa para navegar y otro de correo electrónico.
- **Contratar los servicios de un servidor o proveedor**, que son aquellas empresas que se dedican a buscar usuarios y darles salida a la red. Muchas de estas empresas te conectan gratis y también ofrecen cuentas de correo electrónico y alojamiento para páginas.

Recomendaciones para entrar en la red

- **Actualizar el software** de nuestro ordenador regularmente

■ **Comprobar periódicamente el nivel de seguridad** con el que estas conectado (scan de puertos, antivirus, firewall, datos sensibles en la configuración de cuentas...).

- Hay que tener mucho **cuidado al descargar software**, sólo lo descargaremos de sitios seguros.



Realiza periódicamente copias de seguridad de tus datos



Recuerda

Instalar y tener siempre activo un buen antivirus y, lo más importante, actualizarlo frecuentemente.

HTTPS:

- Configurar el navegador y otros programas con el **nivel más alto de seguridad.**

- **No fiarse de los enlaces** o links de las páginas ya que, a menudo, no nos llevan a la página que queríamos visitar.

- Configurar la cuenta de correo electrónico personal para enviar y recibir correo **sólo en modo texto.**

La seguridad en las compras por la red

- **El protocolo S.S.L.**

- Nuestro navegador detectará si un comerciante está empleando el S.S.L. (Secure Socket Layer: capas de comunicación seguras) ya que se puede apreciar un **icono en forma de candado o llave**. Además, podemos apreciar que en la dirección se ha añadido una "S", de forma que **en lugar de "http" se puede leer "https"**.

- **La firma electrónica.**

- Es aquél conjunto de datos encriptados electrónicamente que se asocian de forma inequívoca a un documento electrónico y que **permite identificar al titular a quien se le atribuye.**

Obtener una firma electrónica

- Debemos contar con un **lector de tarjetas de firma electrónica.**

- Un Prestador de **Servicios de Certificación** -- empresas que certifican que el que firma un documento electrónico utiliza realmente las claves de quien dice ser -- procederá a la identificación personal y emitirá las oportunas **claves.**

- Entregándonos la **tarjeta** donde se contenga dicha clave para descifrar el mensaje, y el programa necesario para usarlo.



De Compras por INTERNET

Pasos

■ En la tienda virtual

En muchas páginas se incluyen los llamados “**BANNERS**” (banderas): logotipos de empresas que poseen “tiendas virtuales”. “Pinchando” sobre ellos (señalándolos en la pantalla con el ratón y pulsando un botón) accederemos a las páginas de la empresa y podremos estudiar el catálogo de los productos. En muchos casos se puede, incluso, obtener una demostración (**oír un fragmento del disco que vamos a comprar o leer unas líneas de un libro**).

■ Hacer el pedido y pagar

Los pedidos se realizan a través del correo electrónico y los pagos, por tarjeta de crédito o contra reembolso. Si se trata de productos “virtuales” como descargarlos

música, videojuegos o programas, podemos obtenerlos inmediatamente en nuestro ordenador: así, por ejemplo, podemos comprar un juego o una aplicación informática y “descargarla” en el disco duro en el acto. Si son productos reales o tangibles, los recibiremos por medio de cualquier servicio de reparto, como si de una compra por catálogo se tratase.



Recuerda

Las ofertas deberán ser claras y completas, incluyendo los datos de identificación de la empresa, la descripción veraz y comprensible del producto ofrecido, el precio, las condiciones de pago, los gastos a cargo del comprador y el plazo del envío.



Procura comprar solamente en tiendas virtuales que muestren algún tipo de certificación

Antes de contratar

■ Información veraz

Las tiendas virtuales están obligadas a darnos **información veraz** de las características y precio de los productos que ofrecen.

■ Datos personales

Las tiendas virtuales deben respetar el derecho a la **intimidad de nuestros datos personales**. Además nos deben informar sobre el uso que van a darles. Asimismo nos tienen que informar sobre nuestros derechos para cancelarlos o rectificarlos.

Nuestros derechos

■ No pagos anticipados

El pago no podrá exigirse por adelantado salvo que el producto haya sido realizado a medida, de acuerdo con nuestras indicaciones.

■ Plazo de entrega

Desde que se solicita el envío hasta que el producto llega a nuestra casa **no deben pasar más de treinta días**, salvo que en la oferta se indicase otra cosa (es bastante frecuente que así se haga).

■ Derecho de devolución

Devolver el producto en un plazo de **siete días** desde su recepción sin necesidad de alegar causa alguna y sin costes adicionales. Este derecho no es aplicable a ciertos productos que por sus características (facilidad de copia, uso para la higiene personal, etc...) no pueden ser devueltos.



Sobre todo no olvides imprimir el contrato ni todas sus condiciones



Consigue tu cuenta de



PASO 1

Buscar la zona correspondiente a usuarios nuevos. Seleccionar la opción en la que podremos crear nuestra cuenta e identificarla.



PASO 2

Introducir una serie de datos personales correspondientes al nombre de la cuenta de usuario y la contraseña para recordar la contraseña. Con ello, ya tenemos configurada nuestra cuenta.



PASO 3

Teclear el nombre de usuario y la contraseña. La página nos mostrará una confirmación para gestionar nuestra cuenta en este momento ya podemos entrar.

le correo electrónico

Al hacer clic en el botón "Registro" nos dirigirá a una sección donde podremos elegir el nombre de usuario y definirnos como usuario



Después de que nos piden, correspondiente, contraseña y alguna clave de seguridad, se creará nuestra cuenta de correo



Una vez creada nuestra cuenta y la activamos, nos da acceso a una sección donde podremos enviar y recibir mensajes.



Abonar nuestras compras SIN RIESGOS

Distintas formas de pago

■ Reembolso

Este sistema de pago funciona indistintamente tanto en compras a través de la red, como en venta por catálogo. Este sistema supone menos riesgo, ya que el vendedor nos envía el pedido por correo y nosotros lo pagamos en el momento de recibirlo en nuestra casa.

■ Pago con tarjeta

● **Tarjeta de débito:** se usa para comprar en tiendas y para sacar dinero del cajero. El dinero se descuenta automáticamente de la cuenta en el momento de la compra.

● **Tarjeta de crédito:** se utiliza para aplazar y financiar el pago, por lo que se aplica un tipo de interés.

● **Tarjeta monedero:** tarjeta recargable con un importe determinado.

● **Tarjeta de fidelidad comercial:** son las que emiten los propios vendedores para la compra de productos en sus establecimientos.



Procura memorizar tu número secreto de tarjeta, y que éste no coincida con tu fecha de nacimiento. Si la pierdes o te la roban, llama inmediatamente a tu banco o caja y presenta una denuncia ante la policía. El seguro de tarjeta te cubre cantidades extraídas superiores a 150 euros



Recuerda

Antes de comprar averigua quién está detrás de la Web. Busca estos datos detrás de enlaces como "información general", "acerca de" o similares. Si no lo puedes encontrar desconfía.



que no hayas efectuado la operación que los genere.

■ Cuidado con las tarjetas de crédito

La opción que en algunas ofertas por correo se ofrece de **utilizar la tarjeta de crédito como si fuera de débito** (con cargo inmediato) no es legal.

Domiciliación del recibo

Para que carguen en tu cuenta un recibo, no basta con dar los 20 dígitos del número de cuenta, sino que, además, debe firmarse.

En cualquier caso, siempre podemos devolverlo (deshacer el cargo en la cuenta) en 15 días. Y desde luego si no hemos firmado el recibo o la domiciliación, podemos deshacer el cargo en cualquier momento.

Pagar sin problemas con tarjeta

■ Renunciar a la compra

Podrás solicitar la **inmediata reversión de todos los cargos** que se realicen sobre una tarjeta sin presentación física de la misma o sin comprobación electrónica, siempre, claro está



Recuerda

No te pueden enviar productos que tú no hayas pedido, salvo muestras comerciales no destinadas a la venta. Si recibes algún envío de este tipo, no lo tienes que pagar.

Cómo comprar en la Red



- Elegida la tienda donde queremos comprar un **disco** entramos con nuestra **"cesta"** en la que vamos cargando todos los discos que queremos comprar y así hasta completar nuestra compra definitiva.

- Decidimos el **modo de envío y la forma de pago**. Con lo cual daríamos por cerrada la cesta, confirmando la compra.

- En la siguiente pantalla nos preguntan si somos un **"usuario registrado"**. Si no hemos comprado antes en esta tienda virtual, nos tenemos que dar de alta, facilitando nuestros datos personales, domicilio, población, teléfono y una dirección de correo electrónico con la contraseña.



Paso 1:
Entrar a la Tienda Virtual
 Vamos a mirar en varias tiendas virtuales, productos que queremos comprar y comparar precios.

Paso 2:
Hacer el Pedido
 Una vez elegidos la tienda virtual y el producto, realizaremos la cumplimentación del pedido.

Paso 3:
Entrar datos bancarios
 Seleccionar el modo de pago, tarjeta, domiciliación bancaria, reembolso y "pay-pal" (parecido a un monedero electrónico).

Paso 4:
Comprobar la mercancía
 Comprobar que hemos recibido nuestro pedido correctamente pues tenemos solamente 7 días, desde la recepción para poder devolverlo.

Recuerda

No entregues tu número de tarjeta alegremente en cualquier página web, infórmate antes sobre quién está detrás de cada página



Abrir una cuenta en un banco on-line

Para consultar saldos, entraremos en la página web de nuestra entidad introduciremos nuestro número de usuario y clave y picharemos la pestaña donde aparezcan nuestras cuentas y nos las mostrará a continuación.

• Para abrir una cuenta bancaria por Internet, necesitamos tener una **clave de acceso**.

• Para obtener dicha clave podemos hacerlo en una oficina convencional o mediante correo, una vez que hemos firmado el contrato de banca electrónica y **devolviendo el cuestionario que aparece en la web adjuntando fotocopia de nuestro DNI**.

• Con dicha "clave" tendremos acceso a todos los **servicios de banca electrónica** que tenga la entidad que hemos elegido,

como por ejemplo: consultas de saldo y movimientos, transferencias, aperturas de cuentas, domiciliación de recibos, etc.

• Una vez registrados, para **acceder a la parte "segura"** y de servicios de la misma, nuestra clave de usuario y contraseña. A partir de este momento sólo tenemos que hacer click e ir siguiendo los pasos que nos indica la pantalla.



Cuestionario para abrir una cuenta

Cuenta	Tipo	Activación	Móneda	Saldo	Disponible
00000000000000000000	PLAZA XIB	01/01/2002	€	1.000,00 €	
00000000000000000000	Línea Alery	01/01/2002	€	100,00 €	
00000000000000000000	Plazo Fijo	01/11/2002	€	10.000,00 €	
00000000000000000000	Cuenta Corriente	01/11/2002	€	1.117,39 €	
00000000000000000000	Préstamo	01/11/2002	€	-1.000,00 €	
00000000000000000000	Créd. Récup. Nacional	21/04/2002	€		10.200,00 €
00000000000000000000	Crédito Tarjeta	21/04/2002	€	100,00 €	10.000,00 €
00000000000000000000	Cuenta Valores	01/11/2002	€		
00000000000000000000	Seguro				

Sitios gratis en la web

Nuestro buzón en la Red

■ Nos permite enviar y recibir mensajes de texto que pueden llevar imágenes o archivos de todo tipo. Existen numerosas páginas que ofrecen acceso gratuito, y su funcionamiento es bastante similar. Lo primero que tenemos que hacer es buscar el botón para registrarnos como usuario nuevo, nos presenta entonces un listado con las condiciones del servicio, y tras leerlas y en su caso aceptarlas, nos solicita nuestros datos y la dirección de correo que deseamos utilizar, claro que sólo podemos elegir la parte que está antes del símbolo arroba (@), pues lo que sigue a continuación es el identificativo de la página web que nos facilita la dirección de correo. (Ver páginas centrales)

➔ Sitios como www.yahoo.es, www.mixmail.com, www.latinmail.com, o portales como www.ya.com, www.terra.es, etc... nos ofrecen correo gratuito.



Buscadores

■ Los buscadores nos ayudan a localizar la información que deseamos. La forma más directa es tecleando una palabra o palabras clave. Hay que tener cuidado de no usar palabras muy generales, pues el resultado de la búsqueda sería inabarcable. Se debe intentar ser lo más preciso posible, utilizando generalmente más de una palabra (dos o tres sería lo más recomendable, pues más podría acotar demasiado nuestra búsqueda).

➔ Buscadores mas utilizados: google.com, msn.com, passport.com, geocities.com, terra.es, ya.com...

Software en la Red

■ En primer lugar hay que distinguir entre el "software" comercial propiamente dicho, previo pago; el "shareware", programa que nos permite probar durante un cierto tiempo y si queremos seguir haciendo uso de él es cuando hay que pagar; y el llamado "freeware", que es de uso gratuito. En Internet existen una gran multitud y variedad de páginas que nos permiten acceder a estos tres tipos de programas con gran facilidad...

➔ Podemos encontrar páginas de "freeware" y "shareware" en www.tucows.com; www.shareware.com (o su página equivalente <http://download.cnet.com>); softonic.com.



adicae en internet

usuarios en internet

El contenido de todas publicaciones de ADICAE



Encuentre soluciones a sus problemas o desacuerdos con las entidades financieras, conozca sus derechos como usuario de un banco, caja, compañía aseguradora o de una entidad de bolsa

www.adicae.net

e-mail: aicar.adicae@adicae.net

IMPOSITORES
usuarios
DE BANCOS,
CAJAS DE AHORROS
Y SEGUROS

Acceso a todos los números de la revista USUARIOS



noticias

Consiga los contenidos de

la economía de los
Consumidores
PERIÓDICO DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS (ADICAE)



asesoría on-line

documentación y archivo de publicaciones

Infórmese y solucione su problema en la página Web de ADICAE



Acceso a asesoría de nuestro equipo jurídico



Jóvenes

En Internet



EDITA

ADICAE Comunidad Valenciana

Pº Ruzafa, 5, pral. 4ºD, 46001 Valencia.

Tfno.- 96 3527770, Fax 96 3515292

e-mail: ADICAEVALENCIA@terra.es

web: <http://www.adicae.net/comunidadvalenciana>



COLABORA

GENERALITAT
VALENCIANA

Dirección General de Comercio y Consumo
Consellería D'Indústria, Comerç. i Energia.
Generalitat Valenciana