



Boletín de Información al Consumidor

Nº 03. Abril 2021.

Compra Segura en Internet



Además, en este número:

- Entrevista del mes: Álvaro Díaz Iglesias. Operador TIC. Mancomunidad Integral de Municipios Valle del Alagón.
- Encuesta “El consumidor tras la 3ª ola COVID. Compras on line”.
- Actuaciones de Conmemoración DM Defensa de los derechos de los consumidores.
- Noticias de actualidad.



Entrevista del mes

Álvaro Díaz Iglesias.

Operador TIC. Mancomunidad Integral de Municipios Valle del Alagón

¿Es seguro hoy en día comprar en internet?

Sí, siempre y cuando se sigan una serie de requisitos, como por ejemplo, mirar con calma y comparar en varias páginas, no comprar lo primero que nos aparece. Seguir unas recomendaciones a la hora de realizar los pagos, etc. Si no cumplimos estos requisitos podemos tener problemas de estafas, de productos fraudulentos, de pagar y no recibir el producto, etc.

¿Nos podría indicar que hay tener en cuenta antes y después de realizar la compra por internet?

Pues como todos sabemos y ante la gran demanda de tiendas online, en las que ya se puede encontrar cualquier cosa y ante el avance de las nuevas tecnologías, cada vez se requiere más conocimiento a la hora de realizar distintas compras de forma online para evitar caer en estafas o compras fraudulentas.

Para intentar aclarar mejor a las personas consumidoras cuales serían las pautas a seguir a la hora de realizar una compra en internet, ¿podría indicarnos las recomendaciones básicas que no debemos olvidar en este tipo de compras?

En primer lugar es importante tener el antivirus actualizado, no conectarse a una red wifi pública



y evitar utilizar dispositivos compartidos o públicos. Realizar tus compras en páginas que te inspiren confianza, que conozcas y que tengan siempre el protocolo de seguridad activado (https y candado verde) o comprar en las páginas oficiales de la marca.

Se debe desconfiar de los anuncios que aparecen en las redes sociales y siempre se debe comprobar la identidad del vendedor, su dirección, domicilio y sobre todo un teléfono o correo de contacto. Y por supuesto no facilites más datos personales de los estrictamente necesarios.

Una vez que hemos seguido los consejos a la hora de realizar una compra segura en internet, ¿qué debemos tener en cuenta a la hora de realizar el pago?

Sobretudo tenemos que comprobar que los métodos de pago mediante tarjeta, nos redireccionan a portales de nuestro banco y no dejar nunca la tarjeta guardada en la web.



Entrevista del mes

Álvaro Díaz Iglesias.

Operador TIC. Mancomunidad Integral de Municipios Valle del Alagón

Si podemos, utilizaremos tarjetas exclusivamente para realizar pagos online (o tarjetas prepago) o utilizar intermediarios como Paypal (poniendo una contraseña robusta a la cuenta). Y preferiblemente no usar transferencias online en el momento de la compra. Los métodos más seguros y recomendados, aunque no todas las tiendas online lo ofrecen, son el pago contra reembolso o transferencia tras recibir el producto.

Debemos comprobar que recibimos una confirmación de la compra con número de referencia al correo electrónico facilitado, así como quedarse siempre con un justificante o resguardo de la compra realizada.

¿Qué derechos tiene el consumidor una vez finalizada la compra por internet?

Pues en este aspecto, las mejores ayudas e información os la pueden dar desde las oficinas de consumo del consorcio extremeño de información al consumidor.

Por lo que si ha sufrido algún problema con la compra por internet la recomendación es acudir a la unidad de delitos informáticos o telemáticos de la Guardia Civil.

En caso de reclamación, diríjase a la oficina de consumo del consorcio extremeño de información al consumidor más cercano.

¿Nos podría poner algún ejemplo de compras fraudulentas o estafas producidas en compras por internet que conozcas?

Un ejemplo muy sencillo y en el que se podría poner cualquier persona es el siguiente:

Alguien quiere un objeto de decoración y después de buscar en internet al fin encuentra el objeto perfecto: un jarrón chino de porcelana que aparecía en una revista de decoración. Así que, sin pensarlo más, realiza la compra y le envió el dinero a la cuenta bancaria que le facilitó el vendedor. Seis meses después, todavía está esperando a que llegue...

¿Qué papel cree que tiene la oficina de información al consumidor de su Mancomunidad?

Pues considero y se de buena fe que tienen un papel diría que fundamental para todos los consumidores y consumidoras, son cercanas, evitan muchos de los problemas ocasionados por las compras en internet, resuelven multitud de problemas y, además hoy en día que las compras por internet son diarias y casi en todos los hogares tienen aún más presencia también en nuestro día a día.

GDT

Grupo de Delitos Telemáticos
Unidad Central Operativa

Compra segura en Internet



Usted
debe **Saber**



- ✓ Realiza tus compras en páginas que te inspiren **confianza**.
- ✓ Comprueba la **identidad del vendedor**, su **dirección, domicilio y teléfono**. Una página web y una dirección de correo electrónico no es suficiente identificación.
- ✓ Cuando se trate de un sitio web de otro país estado miembro de la Unión Europea, en caso de cualquier discrepancia, puedes tramitar tu reclamación al **Centro Europeo del Consumidor en España**.



Ten en cuenta que una web que no sea de un país estado miembro de la Unión Europea, dificulta considerablemente cualquier posible reclamación posterior.

- ✓ Utiliza siempre un **servidor seguro** y recuerda que el icono de **Confianza Online** ofrece mayor garantía.



- ✓ Estudia la **forma de pago**, modalidad de entrega y plazo de validez en caso de oferta. Realizado el pago comprueba que el cargo es correcto y conserva el justificante, por si tuvieras que hacer alguna reclamación.
- ✓ Una buena opción es destinar una **tarjeta** exclusivamente a compras on-line y no tener en la cuenta vinculada a la tarjeta grandes cantidades de dinero, además tampoco dejes guardado los datos de tu tarjeta para posibles compras futuras.
- ✓ No facilites más **datos** de los **estrictamente necesarios**. No es recomendable facilitar los datos si no se fía de la confidencialidad con la que vayan a ser tratados.
- ✓ Si quiere renunciar al producto que has comprado, tienes la posibilidad de devolverlo sin alegar causa alguna en **14 días** desde que recibes el producto. (**esto se llama derecho de desistimiento**).

ENCUESTA COMPRAS ON LINE

Estamos realizando una encuesta sobre compras online a partir de la 3ª ola covid-19, motivada por los resultados sobre la tendencia al uso del e-commerce que detectamos en el pasado estudio sobre hábitos de compra y consumo en pleno confinamiento, desarrollado en la primavera del año pasado.

Nos ha parecido interesante analizar esa tendencia al consumo a través de un cuestionario sencillo y directo.

Le invitamos a rellenar el cuestionario que aparece a continuación.

Gracias por su colaboración.



El Consumidor tras la 3ª Ola COVID

ENCUESTA

COMPRAS ON LINE

La pandemia provocada por la Covid-19 está realizando cambios muy significativos en el perfil de los consumidores a nivel global. Desde el punto de vista de sus hábitos, preferencias y expectativas, la nueva realidad nos muestra un consumidor más consecuente con el control de su gasto, más vulnerable y más digital.

Le invitamos a rellenar el cuestionario pinchando en el siguiente enlace:

[HTTPS://FORMS.GLE/3BSGD166ODLDVMEJ6](https://forms.gle/3BSGD166ODLDVMEJ6)



Gracias por su colaboración.



Instituto de Consumo
de Extremadura



Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor

15 DE MARZO

DIA MUNDIAL PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Ya les anunciábamos el pasado mes la conmemoración de este día, supeditada a la situación generada por el Covid19.

Un año más, quedamos aplazadas las *Jornadas de Conmemoración* que tradicionalmente realizamos de manera lúdica y dinámica por parte del Consorcio.

Las condiciones y medidas de seguridad establecidas para este tipo de actividades no lo permiten, pero aun así quisimos estar presentes ese día y siempre, facilitando información en materia de consumo mediante códigos QR, recursos digitales mediante vídeos y una charla informativa para empresarios sobre normativa básica en materia de consumo, estando **CADA VEZ MÁS A MANO**.

Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor les deseamos un Feliz Día Mundial para la Defensa de los Derechos de las Personas Consumidoras.

[Pinche para ver el vídeo](#)



Recursos digitales

CÓMO ESTAR INFORMADOS EN MATERIA DE...



01
*Cómo reclamar
en consumo*



05
*Viajes
Combinados*

02

Telecomunicaciones



06

*Electricidad
y Gas*



03
*Ventas a
Distancia*



07
Garantías

04

Seguros



08

*Reparaciones a
domicilio*



Recursos digitales

VÍDEOS EDUCATIVOS



¿Sabes cómo reclamar en CONSUMO?



PUBLICIDAD

Entender las REDES SOCIALES



MANUALIDADES



Compra segura en INTERNET

ETIQUETADO de alimentos



¿Te vas a comprar una CASA?



Consortio Extremeño de
Información al Consumidor

CON MOTIVO DEL 15 DE MARZO
DIA MUNDIAL PARA LA DEFENSA DE LOS
DERECHOS DE LAS PERSONAS CONUMIDORAS

CHARLA INFORMATIVA

Empresarios

NORMATIVA BÁSICA EN MATERIA DE CONSUMO

¡ENCONTREMOS LO QUE NOS UNE!

ÚNETE A LA CHARLA ONLINE

Plazo de inscripción hasta

Jueves, 11 de marzo



<https://forms.gle/KHicRwr8FzXxw4G59>



INFORMACIÓN

consultamasamano@salud-juntaex.es

**Así fue la charla online para empresarios con el Consorcio
Extremeño de Información al Consumidor.**



<https://saludextremadura.ses.es/masamano/2021/03/16/charla-online-para-empresarios-con-el-consorcio-extremeno-de-informacion-al-consumidor/>

Noticias de actualidad



USTED
DEBE
SABER

El 40% de los consumidores prevén reformas en el hogar tras la pandemia

<https://www.elperiodico.com/es/economia/20210329/40-consumidores-preven-reformas-hogar-11622923>

Los niños, convertidos en consumidores digitales sin derechos reconocidos

<https://www.heraldo.es/noticias/sociedad/2021/03/24/los-ninos-convertidos-en-consumidores-digitales-sin-derechos-reconocidos-1480254.html>

Venta directa de productos agrarios al consumidor: aprobado el decreto

https://www.eldiario.es/extremadura/agroeste/venta-directa-productos-agrarios-consumidor-aprobado-decreto_1_7346655.html

Consumo prepara un aluvión de denuncias a aseguradoras, bancos y aerolíneas por mantener los 902

<https://www.elindependiente.com/economia/2021/03/24/consumo-prepara-un-aluvion-de-denuncias-a-aseguradoras-bancos-y-aerolineas-por-mantener-los-902/>

USTED
DEBE
SABER

Quiero cambiar de compañía telefónica, ¿cómo lo hago?

<https://www.elcorreo.com/vivir/consumo/quiero-cambiar-compania-20210324155039-ntrc.html>

El "derecho a reparar": la Unión Europea alarga la vida de los electrodomésticos

<https://www.rtve.es/noticias/20210320/europa-garantiza-derecho-reparacion-diez-anos/2082722.shtml>

Consumo sancionará con hasta 30.000 euros a las empresas de servicios básicos que no ofrezcan atención al cliente gratuita

<https://www.larazon.es/economia/20210322/lgoy53kufbgpdihstwaktpq3by.html>

Un año de vuelos cancelados: las aerolíneas tienen pendientes aún el 60% de las reclamaciones

<https://www.economiadigital.es/empresas/ryanair-vueling-iberia-dinero-vuelos.html>

USTED
DEBE
SABER

La factura de la luz sube en la pandemia: estos trucos "caseros" ayudan a bajar el consumo

<https://www.idealista.com/news/finanzas/hogar/2021/03/28/789762-la-factura-de-la-luz-sube-en-la-pandemia-estos-trucos-caseros-ayudan-a-bajar-el-consumo>

Claves del crédito 'revolving' en el ordenamiento jurídico español

<https://www.expansion.com/economia/2021/03/30/60622de1e5fdeac0278b4608.html>

Nueva web para comparar el coste de los combustibles de automoción, incluida la electricidad

<https://www.esmartcity.es/2021/03/31/nueva-web-comparar-coste-combustibles-automocion-incluida-electricidad>

Los consumidores reclaman la devolución de los intereses de sus tarjetas de crédito

https://www.huelvainformacion.es/huelva/consumidores-reclaman-intereses-tarjetas-credito_0_1560444494.html

USTED
DEBE
SABER

Todo lo que debes saber de la nueva normativa europea de los electrodomésticos

https://www.msn.com/es-es/motor/noticias/todo-lo-que-debes-saber-de-la-nueva-normativa-europea-de-los-electrodom%C3%A9sticos/ar-BB1flew1?ocid=msedgntp&fbclid=IwAR2H_IcRG2lgSCdJ-Ct2EM4DPkuOq50vCEK1nHGguRJsQrfWTVK2P_4QQpI

Dos detenidos en Don Benito por estafar a 126 personas en la venta de material informático en una página web

https://www.elperiodicoextremadura.com/noticias/vegaltas/dos-detenidos-don-benito-estafar-126-personas-venta-material-informatico-pagina-web_1274423.html



Boletín de Información al Consumidor

CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO EN EXTREMADURA

GERENCIA
C/ San Salvador, nº 9
06800 MÉRIDA
Tlf. 924 00 47 00 - Fax. 924 00 47 17

C.M.C. Sierra Suroeste
Plaza de la Alcazaba, s/n
06380 JEREZ DE LOS CABALLEROS
Tlfno: 683 621 116

C.M.C. Valle del Alagón
Plaza de España, nº 1
10810 MONTEHERMOSO
Tlfno: 927 43 01 38 - Fax: 927 43 00 24

C.M.C. La Serena-Vegas Altas
C/ Tentudía, s/n - 1ª Planta
06700 VILLANUEVA DE LA SERENA
Tlfno: 924 84 92 36 - Fax: 924 84 79 13

C.M.C. Tajo Salor
C/ Oscura, nº 10
10900 ARROYO DE LA LUZ
Tlfno: 927 27 22 59- Fax: 927 27 12 71

C.M.C. Vegas Bajas
Plz. España, 8 - 1ª planta (Casa del
navegante)
06480 MONTIJO
Tlfno: 924 45 41 29- Fax: 924 45 55 13

C.M.C. Campiña Sur
C/ Concepción Arenal, nº 17
06920 AZUAGA
Tlfno: 924 89 07 92 - Fax: 924 89 07 92

C.M.C. Villuerca-Ibores-Jara
C/ Iglesia, nº 34
10120 LOGROSÁN
Tlfno: 927 15 98 12 - Fax: 927 36 04 78

C.M.C. La Vera
Paseo Ruiz Giménez, s/n
10450 JARANDILLA DE LA VERA
Telf.: 927 17 22 94 - Fax: 927 56 07 90

C.M.C. Tentudía
Edificio CID-Ronda de Segura de León nº7
06260 MONESTERIO
Tlfno: 924 51 61 08 - Fax: 924 51 61 18

C.M.C. Municipios Zona Centro
Pol. ind. 1º de Mayo. Camino de la Vascona,
10, 10100 MIAJADAS
Tlfno: 927 34 51 17 - Fax: 927 34 82 26

C.M.C. Municipios Guadiana
Plaza de Hernán Cortés 3
06411 MEDELLÍN
Tlfno.: 924 82 28 10 - Fax: 924 82 27 49

C.M.C. Serv. Soc. de Base Zona de Barros
Pza. de la Constitución, nº 3
06150 SANTA MARTA
Tlfno: 924 69 01 17

C.M.C. Tierra de Barros-Río Matachel
C/ Infanta Cristina, s/n
06220 VILLAFRANCA DE LOS BARROS
Tlfno: 924 52 09 75 - Fax: 924 52 09 76

C.M.C. Comarca de Trujillo
C/ Fray Jerónimo de Loaisa, 46 bajo
10200 TRUJILLO
Tlfno: 927 32 33 15 - Fax: 927 32 34 16

C.M.C. Sierra de Montánchez
Avda. Adolfo Suárez, 4
10186 TORRE DE SANTA MARÍA
Tlfno: 927 38 90 32 - Fax: 92738 90 31

C.M.C. Municipios Centro
Polígono Industrial dehesa del Rey.
Acceso Ctra. n-630, s/n
06810 CALAMONTE
Tlfno: 924 32 41 06 - Fax: 924 32 41 57

C.M.C. Comarca de Olivenza
Edificio CIT - C/ Rusia 1-2º planta
06100 OLIVENZA
Tlfno: 924 49 23 05 Fax: 924 49 01 17

C.M.C. Valle del Jerte
Paraje Virgen de Peñas Albas, s/n
10610 CABEZUELA DEL VALLE
Telf.: 927 47 21 34

C.M.C. Río Bodión
Avda. de los Camareros, 47
06300 ZAFRA
Telf.: 924 55 01 46

C.M.C. Lácara - Los Baldíos
Avda. de Colón, 6
06192 VILLAR DEL REY
Telf.: 924 41 40 64

C.M.C. Aguas de Llerena
C/ Santiago, 59
06900 LLERENA
Telf.: 924 87 25 92

C.M.C. La Serena
Edificio CID Avda. de América, 6
06420 CASTUERA
Telf.: 924 76 06 33

C.M.C. Sierra de San Pedro
C/ Pizarro, 16
10500 VALENCIA DE ALCÁNTARA
Telf.: 927 66 81 47

C.M.C. Riberos del Tajo
C/ Real, 62 -2º A
10820 CAÑAVERAL
Telf.: 927 30 04 00

C.M.C. Sierra de Gata
C/ Mayor, 3 1º
10850 HOYOS
Telf.: 927 51 45 83

C.M.C. Valle del Ambroz
C/ Tras de Diego, 20
10700 HERVÁS
Telf.: 927 48 12 71

C.M.C. Siberia
Plaza de España, 22
06650 SIRUELA
Telf.: 924 63 11 94



Boletín de Información al Consumidor

Consortio Extremeño de Información al Consumidor

GERENCIA

C/ San Salvador, nº 9
06800 Mérida (Badajoz)

Tlf. 924 00 47 00
Fax. 924 00 47 17

E-mail: consultasmasamano@salud-juntaex.es

<https://saludextremadura.ses.es/masamano>

