



A un CLIC de comprar

Conoce las ventajas y desventajas de esta actividad.

EDUARDO PRADO

Si todavía no sabes dónde comprar los regalos navideños, no tienes tiempo de hacerlo y además te gustaría poder comparar y ahorrar dinero en ello, aquí te mostramos una alternativa que pudiera beneficiarte a ti y a tu bolsillo: adquirir por internet. Es importante que conozcas de qué se trata y sobre todo cuáles son las ventajas y desventajas de esta actividad, para que, a partir de ella, decidas si es lo que más te conviene.

Lo que debes saber...

Aunque el proceso de compra por internet pareciera ser relativamente sencillo (acceder a un sitio *web*, elegir los productos deseados y seleccionar la forma de pago), es importante tener en cuenta otros factores alrededor de una compra que pueden determinar si ésta procederá sin contratiempos, o por el contrario, con adversidades. Aspectos como: dónde adquirir, cómo pagar, qué precauciones de seguridad tomar, entre otros, te beneficiarán como cliente en la red. Básicamente puedes comprar a través de dos formas: las tiendas virtuales y los mercados virtuales.

A) Tiendas Virtuales

¿Qué son?

Negocios que venden algún tipo de producto o servicio a través de internet¹. Ofrecen gran variedad de productos y servicios de todo tipo, existen tiendas relacionadas con un giro en específico (electrónica, boletos de avión, aplicaciones, servicios de logística y distribución, entre otros), y también otras que ofrecen una amplia diversidad de artículos.

¿Cómo funcionan?

Ingresas a una tienda virtual (supongamos una librería virtual), seleccionas tu producto o servicio (en este caso un libro) y la forma de pago (a través de depósito bancario), finalmente la empresa recibe tu pago y envía el producto o servicio (recibes el libro). Este es el proceso general de compras por internet, no obstante, las políticas de pagos y envíos varían de acuerdo a la tienda virtual.

¹ Comercio electrónico: antecedentes, fundamentos y estado actual. Ana Belén Alonso Conde, 2004.

¿Son seguras?

Toda compra por internet tiene su riesgo, no obstante, la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC)² establece disposiciones específicas sobre temas de confidencialidad y seguridad de la información del consumidor. Esta ley es aplicable solamente con proveedores domiciliados en México, si tienes algún problema con una tienda virtual domiciliada en nuestro país acércate a la Profeco www.profeco.gob.mx, si el problema es con un proveedor domiciliado en el extranjero visita www.econsumer.gov/ y reporta tu queja.

¿Cómo puedo pagar?

Las formas de pago dependen de la tienda virtual donde se realice la compra, sin embargo, los más comunes son: depósito bancario referenciado y tarjeta de crédito o débito. A raíz de la desconfianza de muchos compradores ante el uso de datos personales y financieros en la compra, algunas tiendas virtuales ofrecen el uso de empresas intermediarias que mantienen la confidencialidad de la información financiera del comprador y supervisan el proceso de la compra.

Recomendaciones

- Conoce la identidad del proveedor (denominación legal y ubicación física) y las características de tu producto.
- Si es proveedor mexicano, los precios deben estar expresados en moneda nacional.
- Verifica cargos adicionales (envío de productos, condiciones, impuestos y formas de pago).
- Revisa que el portal tenga declaradas sus políticas de privacidad y léelas.
- Ten presente las políticas de devolución, cancelación, cambios, garantías, condiciones generales de la compra y restricciones. Sólo acéptalas si estás de acuerdo con ellas.
- De preferencia, compra en sitios que tengan el sello vigente de confianza de la AMIPCI³.
- Procura adquirir desde tu casa, guarda e imprime comprobantes de la compra.
- Si vas a comprar con un proveedor foráneo verifica que haga entregas a México.
- Cerciórate que la página sea segura: que comience con las "https", que en la parte inferior de la ventana de navegador aparezca la imagen de un candado y que cuando te soliciten datos personales o financieros aparezca una alerta de página segura.

B) Mercados Virtuales (Marketplace)

¿Qué son?

Tipo de comercio electrónico que se realiza entre particulares a través de un sitio *web* que sirve como intermediario. Ofrecen gran variedad de productos y tiendas virtuales, la diferencia con las tiendas virtuales es que en un sólo sitio puedes encontrarlos.

¿Cómo funcionan?

Estos sitios funcionan como el aviso de ocasión en los periódicos, en donde cualquier persona anuncia ofertas específicas. Por lo general cobran una comisión dependiendo la forma en que te anuncies.

² Artículo 76 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

³ Puedes revisar el directorio de socios de la AMIPCI en el siguiente link: <http://www.amipci.org.mx/?P=socdirectorio>



¿Son seguras?

La compra entre particulares implica un riesgo tanto para el que vende como para el que compra, ya que es una transacción de buena fe. En este caso no hay algún organismo regulador que supervise estas compraventas. Por lo anterior, muchos mercados virtuales tienen políticas internas que obligan, tanto al comprador como al vendedor, a seguir ciertas normas o lineamientos en busca de que las compraventas sean satisfactorias para las dos partes.

Formas de pago

Además de las formas tradicionales de pago como: tarjetas de crédito, débito y depósitos, se han desarrollado alternativas que puedan dar seguridad tanto al comprador, de que va a recibir su pedido bajo las condiciones que lo solicitó, como al vendedor de que recibirá su pago. Algunas opciones son: contactarse directamente con el vendedor y pagar en efectivo o realizar el pago usando al propio mercado virtual como intermediario.

Recomendaciones

- Obtén el teléfono del vendedor (de domicilio) y busca cerrar la negociación por teléfono.
- Antes de comprar, considera las opiniones que otros compradores han hecho del vendedor, un vendedor con muchas opiniones negativas es poco confiable.
- No realices pagos en efectivo, hazlos a través de otros medios que te den un comprobante de pago.
- Al comprar, conserva el número de identificación de la compra y del vendedor, así como respaldos de pago.
- Verifica qué sistemas de seguridad tiene el mercado virtual, algunos cuentan con certificaciones para el manejo, transmisión y procesamiento de datos, asimismo, checa que tengan el sello de la AMIPCI o sean socios.

Fuentes

Profeco, http://www.profeco.gob.mx/internacionales/com_elec.asp
http://www.profeco.gob.mx/ecomercio/ecomercio_anexo.asp
http://www.profeco.gob.mx/revista/publicaciones/adelantos_04/seguro_ce_jun04.pdf
 AMIPCI, <http://www.amipci.org.mx/?P=editomultimediafile&Multimedia=282&Type=1>
<http://www.amipci.org.mx/?P=socdirectorio>



Comprar por internet

Ventajas:

- Realizar compras en cualquier momento sin tener que desplazarse físicamente a una tienda.
- Mayor oferta y opción de comprar productos y servicios.
- Posibilidad de obtener información inmediata sobre el producto o servicio que se desea adquirir.
- Opiniones de otros consumidores sobre los productos o servicios deseados.
- Alternativa más sencilla para elegir productos personalizados (color, modelo, tamaños, diseño, etc).
- Promociones especiales para la *web*.

Desventajas:

- Errores en el envío.
- Problemas en cancelaciones y devoluciones.
- Riesgo de robo de identidad.
- Generalmente los cargos adicionales pueden ser más caros que el propio producto.
- El trámite de reclamación es más largo.
- Es más tardado obtener un artículo por internet que en una tienda física. 🗣️