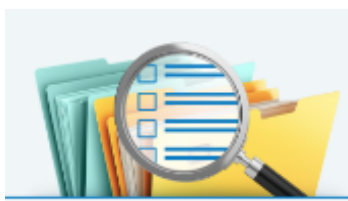


COMPRAS SEGURAS EN INTERNET: CONSEJOS PARA EVITAR ESTAFAS



Caso práctico basado en historias de los medios de comunicación

Desarrollado por Socialinių inovacijų fondas (Lituania)

Introducción

Las compras en línea se han convertido en parte integrante de la vida moderna, ya que ofrecen comodidad, variedad y, a menudo, mejores precios que las tiendas tradicionales. Sin embargo, el auge de las compras en línea también ha provocado un aumento de las actividades fraudulentas. Los estafadores desarrollan continuamente nuevas formas de engañar a los consumidores. En este caso práctico, ofrecemos consejos y buenas prácticas para comprar en Internet con seguridad y evitar el fraude. Según la Autoridad Estatal Lituana de Protección de los Derechos de los Consumidores (SCCPA), las compras electrónicas fraudulentas se producen todos los años, pero no siempre es posible recuperar el dinero: a menudo estas tiendas están registradas fuera de Lituania, por lo que no es fácil encontrar al culpable.

Análisis del caso

Hace unos años, Rimantas de Kaunas (el caso se describe en www.lrt.lt) y otras personas que buscaban sus teléfonos fueron timados por estafadores. Cuando Rimantas decidió comprar un teléfono nuevo, encontró en internet una plataforma de comparación de precios, tecleó el modelo de teléfono que quería y eligió la opción que le pareció más atractiva. En cuanto al precio, no había una gran diferencia que levantara muchas sospechas.

Tras encontrar el teléfono, el hombre llamó a la tienda y preguntó si el precio incluía la entrega. Todo parecía seguro para el hombre de Kaunas: incluso el pago del teléfono se hizo a través de Paysera, una empresa lituana de tecnología financiera que presta servicios de pago electrónico en todo el mundo. Recibió la respuesta de que el pago se había efectuado. Según los términos y condiciones, el teléfono que compró debería entregarse en un plazo de 2 a 4 días.

Pasaron los días, pero nunca recibió el teléfono que había comprado. Intentó llamar a la tienda electrónica, utilizando el mismo número que ya había utilizado, pero nadie contestó. El hombre se puso en contacto con la empresa a través de la cual se realizó el pago. De nuevo, no hubo respuesta. Esos vendedores, *Telexi*, ya no están en contacto con Paysera, los teléfonos están apagados. Le dijeron que ya no era posible hacer pagos a *Telexi* a través de ellos, y le sugirieron que se pusiera en contacto con la policía y describiera toda la situación.

Poco después, presentó una denuncia ante la policía. A los pocos días, aparecieron artículos en los medios de comunicación sobre la tienda *Telexi*, sospechosa de haber estafado grandes sumas a un gran número de clientes. Más de 240 particulares y empresas fueron reconocidos como víctimas y el perjuicio total causado se estimó en más de 70 000 euros.

Según los expertos, las estafas son cada vez mejores. Recientemente, ha habido quejas sobre una empresa que estafa a la gente su dinero, pero permanece sin identificar: ni el banco ni los demás operadores de pago pueden decir a quién se hizo el pago. En estos casos, es muy difícil recuperar el

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Nacional Lituana (AN). Ni la Unión Europea ni la AN pueden ser considerados responsables de ellos.

dinero perdido, por lo que se insta a los compradores a utilizar sólo tiendas electrónicas fiables y verificadas.

Propuesta de soluciones y recomendaciones

Para comprar con seguridad en Internet, debes permanecer atento y seguir estos consejos:

- Nunca hagas clic en enlaces de correos electrónicos o anuncios no solicitados (SPAM). Si deseas ver una oferta, visita directamente la tienda online escribiendo la dirección del sitio web en tu navegador en lugar de hacer clic en los enlaces.
- Compra en la *web de la plataforma*, no en la app.
- Presta atención *al precio del artículo y a su valor real en el mercado*. Los grandes descuentos pueden ser una estafa. Comprueba en Internet si alguien ha publicado algo al respecto. Las ofertas para comprar marcas conocidas a precios especialmente buenos son tentadoras, pero tienen poca credibilidad. En el mejor de los casos, recibirás una falsificación que se parece muy poco al producto original que se ve en las fotos de la oferta. En el peor, perderás tu dinero y no recibirás ningún producto. Por supuesto, los estafadores también pueden esconderse tras anuncios que ofrecen comprar el producto deseado a precio de mercado, por lo que es importante evaluar no sólo la oferta, sino también al vendedor que intenta venderle el producto.
- Presta atención a las descripciones de los productos: asegúrate de que están escritas en el idioma correcto y de que no se trata de un sitio web ficticio. Para evaluar la *credibilidad de un sitio web*, es importante prestar atención a la terminación del dominio, ya que el verdadero puede ser *shop.com*, mientras que un sitio web falso utiliza variantes como *shop.net*, *shop.xyz* o *shop.biz*. La fiabilidad del sitio web también viene indicada por la dirección *https://* y el icono del candado junto al dominio, lo que significa que la información de la página está cifrada con un certificado SSL (*Secure Sockets Layer*).

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Nacional Lituana (AN). Ni la Unión Europea ni la AN pueden ser considerados responsables de ellos.

- Si decides comprar en una *tienda* online desconocida, comprueba qué información pública el vendedor sobre sí mismo. ¿Divulga la tienda en línea datos sobre su empresa (nombre, número de registro, dirección y otra información de contacto)? Comprueba las opiniones sobre la empresa e intenta ponerte en contacto con ella utilizando los datos que facilita. Y hazlo antes de la transacción. A veces también merece la pena comprobar cuántos empleados tiene la empresa. Busca también opiniones de clientes en sitios web que no estén afiliados al vendedor.
- Antes de comprar, asegúrate de que el vendedor tiene una política de devoluciones y de cuántas opciones de pago ofrece a sus clientes. Normalmente, las tiendas electrónicas de confianza intentan ofrecer al menos varias opciones de pago. Un vendedor que sólo facilite su número de cuenta debería levantar sospechas.
- Hay que fijarse en qué *métodos de pago se ofrecen* en el sitio web. Las tiendas electrónicas deberían utilizar sistemas de seguridad marcados con *MasterCard SecureCode* (código de seguridad) o Verificado por VISA. En cuanto a los métodos de pago internacionales, PayPal es uno de los más seguros, ya que ofrece protección al consumidor y la posibilidad de reembolso en caso de no entrega. Los estafadores prefieren métodos de pago como *Western Union*, *Moneygram*, *Skrill* y *Bitcoin*, ya que a menudo son imposibles de rastrear y es casi imposible recuperar el dinero gastado a través de estos métodos.
- Si tienes intención de realizar una *operación* de pago o conectarte al banco por internet, se recomienda que no utilices una red Wifi pública accesible a todo el mundo (esté o no protegida por contraseña). Elige una conexión a Internet fiable y segura y utiliza los datos móviles de los que dispongas.
- Evita conectarte a la tienda en línea utilizando *cuentas de redes sociales* o conectar la tienda a otras cuentas en línea.
- No introduces los datos de pago en tu cuenta. Configura también la autenticación de dos factores para proteger tu cuenta con algo más que una contraseña.
- No te dejes tentar por ofertas que te pidan introducir un código de referencia, sobre todo en redes sociales supuestamente ofrecidas por personajes famosos.
- Utiliza tarjetas de crédito virtuales y desechables para los pagos, para evitar perjuicios si se filtran tus datos. Si compras con frecuencia por Internet, lo mejor es tener una tarjeta aparte específica para este tipo de pagos. Puedes recargarla con la cantidad de dinero adecuada antes

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Nacional Lituana (AN). Ni la Unión Europea ni la AN pueden ser considerados responsables de ellos.

de realizar un pago, y puedes cambiar rápida y cómodamente otros ajustes en la aplicación de banca móvil, como desactivar y reactivar la capacidad de la tarjeta para pagar en línea. Si tienes una tarjeta de crédito, puedes elegir una; muchas de ellas ofrecen seguro de compras.

- Si utilizas la aplicación móvil del banco, activa las notificaciones automáticas: recibirás información en tiempo real sobre las transacciones realizadas desde la cuenta de tu tarjeta. Esto significa que, si se ha realizado un pago potencialmente no autorizado, lo sabrás enseguida y podrás ponerte en contacto con tu banco de inmediato.
- Muchos vendedores ofrecen la posibilidad de crear un perfil de comprador y guardar tus datos personales, incluida la información de tu tarjeta. Si es posible, evita dejar estos datos en los sistemas de información de cada vendedor, y si decides hacerlo, recuerda a quién has dado tu información y para qué la has dado, y protege tu cuenta sólo con una contraseña que conozcas y que sea difícil de adivinar.
- Elige la entrega en una oficina de correos en lugar de en tu domicilio.
- Ejerce tus derechos como consumidor y denuncia a los vendedores fraudulentos ante las autoridades competentes, incluido tu banco.



Preguntas de auto-reflexión

Estas preguntas pueden servir como estímulos para la introspección y autoevaluación, ayudando a las personas a conocer mejor sus hábitos, valores y aspiraciones financieras.

1. ¿Qué debes tener en cuenta para comprar con seguridad en Internet?
2. ¿Has tenido una situación similar? ¿cómo la resolviste?
3. En el caso descrito, ¿qué más podrían haber hecho para evitar el engaño?
4. ¿Cuáles crees que son las ventajas y los inconvenientes de las compras por Internet?

Preguntas de auto-evaluación

*Lee cada pregunta con cuidado y selecciona la mejor opción entre todas. **

1. Para una experiencia de compra segura, se recomienda:

- a) Hacer clic en enlaces de correos electrónicos SPAM o publicidad.
- b) Realizar compras a través de la aplicación.
- c) Visitar directamente la tienda en línea introduciendo la dirección del sitio web en el navegador.
- d) Conectarse a la tienda en línea utilizando sus cuentas de redes sociales.

2. ¿Qué hay que tener en cuenta para evaluar la fiabilidad de un sitio web de comercio electrónico?

- a) La información que publica el vendedor sobre sí mismo: ¿divulga la tienda en línea detalles sobre su empresa (nombre, número de registro, dirección, otra información de contacto)?
- b) ¿Dispone el vendedor de una política de devoluciones?
- c) ¿Se ofrecen varios métodos de pago?
- d) Si la tienda electrónica utiliza un certificado SSL (el candado en la barra de direcciones).
- e) Si los productos se describen en el idioma correcto o si se trata de una traducción.
- f) Todas las respuestas son correctas.

3. ¿Es importante prestar atención al precio del producto y a su valor real de mercado?

- a) Sí.
- b) No.

4. ¿Qué métodos de pago en línea son seguros?

- a) *MasterCard SecureCode* (código de seguridad).
- b) Verificado por VISA.
- c) PayPal.
- d) Todas las anteriores.

5. Para mantener la seguridad de sus pagos, se recomienda:

- a) No utilizar una red Wifi pública accesible a todo el mundo para acceder al banco por Internet.
- b) Disponer de una tarjeta específica para pagos en línea.
- c) Utilizar una tarjeta de crédito, muchas de ellas ofrecen seguro de compras.
- d) Al utilizar la aplicación móvil, activa las notificaciones automáticas para tener información en tiempo real de las operaciones realizadas desde la cuenta de tu tarjeta.

Este test de opciones múltiples puede ayudar a evaluar la comprensión de la trayectoria financiera y las lecciones aprendidas de sus experiencias.

* Respuestas correctas

1.C.2.F.3.A.4.D.5.E

Referencias

1. Lietuvos nacionalinis radijas ir televizija, 2024, "Netikėtai išpopuliarėjusi internetinė parduotuvė „Temu“ – proga pigiai apsipirkti ar piktavalių oazė?"; Disponible en: <https://www.lrt.lt/naujienos/mokslas-ir-it/11/2177783/netiketai-ispopuliarejusi-internetine-parduotuve-temu-proga-pigiai-apsipirkti-ar-piktavaliu-oaze>
2. Lietuvos nacionalinis radijas ir televizija, 2021, "Internetinei parduotuvei apgavus per 240 asmenų, vienas nukentėjusiųjų žinios dėl tyrimo nesulaukia trejus metus"; Disponible en: <https://www.lrt.lt/naujienos/verslas/4/1534184/internetinei-parduotuvei-apgavus-per-240-asmenu-vienas-nukentejusiųjų-zinios-del-tyrimo-nesulaukia-trejus-metus>
3. Bankas "Citadelė", 2020, "Apsipirkimas internetu ir internetiniai sukčiai: dažniausios pirkėjų klaidos"; Disponible en: <https://www.cblgroup.com/lt/media/press-releases/2020/mistakes-when-shopping/>
4. Delfi.lt, login.lt, 2022, "Saugus apsipirkimas internete: kaip atpažinti, ar svetainė nėra tik sukčių apgaulė?"; Disponible en: <https://www.delfi.lt/login/technologijos/naujienos/saugus-apsipirkimas-internete-kaip-atpažinti-ar-svetaine-nera-tik-sukciu-apgaule-89493481>