

Alerta para Consumidores

Federal Trade Commission ■ Bureau of Consumer Protection ■ Office of Consumer & Business Education

¿De compras para las fiestas? No se descuide cuando compre en línea

Holiday Shopping? Don't Take a Holiday From Savvy Online Shopping

Nos acercamos ya a la temporada de fiestas, y comprar en Internet puede ser una forma práctica de comprar de sus regalos. La Comisión Federal de Comercio (FTC), la agencia de protección del consumidor en nuestra nación, dice que evaluar productos en Internet es un poco diferente de como lo haría en un centro comercial.

Si compra un producto de una tienda en línea o en un sitio Web de subastas, la FTC le aconseja lo siguiente para que saque el mayor partido de sus compras:

- **Sepa con quién está tratando.** Confirme la dirección y el teléfono del vendedor en línea en caso de que tenga preguntas o problemas. Si recibe un mensaje de correo electrónico o un mensaje emergente (*pop-up message*) cuando está en línea, que pida información personal o financiera, no responda ni haga clic en el enlace del mensaje. Las compañías legítimas no piden esta información por correo electrónico.
- **Sepa exactamente lo que está comprando.** Lea detenidamente la descripción del producto presentada por el vendedor, especialmente la “letra pequeña.” Términos como “renovado” (*refurbished*), “antiguo” (*vintage*) o “liquidación de cierre” (*close-out*) pueden indicar que el producto no está en una condición nueva, y aquellos productos de marca con precios demasiado bajos pueden ser productos de imitación.
- **Sepa lo que cuesta.** Compruebe sitios Web que ofrecen comparaciones de precios y luego compare “productos similares.” Para estar protegido al máximo como consumidor, pague con tarjeta de crédito. Tenga en cuenta los gastos de envío y manejo, junto con sus necesidades y presupuesto, en el costo total del pedido. No envíe dinero en efectivo bajo ninguna circunstancia.
- **Compruebe los términos y las condiciones de la venta, como por ejemplo, la política de reembolsos y las fechas de entrega.** ¿Puede obtener un reembolso del importe íntegro al devolver el producto si no está satisfecho? Si lo devuelve, averigüe quién paga los costos de envío o de reposición, y cuándo recibirá su pedido. Una regla de la FTC exige a los vendedores enviar los productos según lo prometido o dentro de 30 días después de la fecha de pedido si no se ha prometido una fecha específica.
- **Guarde evidencia impresa.** Imprima y guarde registros de sus transacciones en línea, incluyendo la descripción y el precio del producto, el recibo en línea y copias de todos los mensajes de correo electrónico recibidos del vendedor o enviados a él. No envíe información personal o financiera por correo electrónico. Lea los estados de cuenta de su tarjeta de crédito cuando los reciba y compruebe que no haya cargos no autorizados.

- **No envíe su información financiera por correo electrónico.** El correo electrónico no es un método seguro de transmitir información financiera como su tarjeta de crédito, cuenta corriente o un número de Seguro Social. Si inicia una transacción y desea proporcionar su información financiera por medio del sitio Web de una organización, busque indicadores de que el sitio es seguro, como un icono de candado en la barra de estado del navegador (*status bar*) o URL para un sitio Web que comienza con “https:” (la “s” significa “seguro”). Lamentablemente, ningún indicador es infalible, y hay sitios fraudulentos que han falsificado iconos de seguridad.
- **Compruebe la política de privacidad.** Debería indicarle qué información personal reúnen los operadores del sitio Web, por qué y cómo van a utilizarla. Si no encuentra una política de privacidad, o si no la comprende, considere hacer sus compras en otro sitio Web que ofrezca esto a los consumidores.

Para más información sobre cómo proteger su computadora y su información personal en línea, visite www.ftc.gov/infosecurity/espanol.

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales y para proveer información de utilidad al consumidor con el objetivo de identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite www.ftc.gov/espanol o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. La FTC ingresa todas las quejas relacionadas a fraudes de Internet y sistema de telemercadeo, robo de identidad y otras quejas sobre prácticas fraudulentas a una base de datos segura llamada Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que se encuentra a disposición de cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y en el extranjero.

FEDERAL TRADE COMMISSION	www.ftc.gov
1-877-FTC-HELP	FOR THE CONSUMER

Noviembre 2004