

Comercio electrónico seguro

Internet ha ampliado la posibilidad de adquirir bienes, contratar servicios y realizar pagos desde cualquier computadora. Sin embargo, muchos usuarios temen valerse de esta herramienta porque la consideran riesgosa, aunque estas transacciones son seguras si se toman las precauciones necesarias.



Las compras por Internet son una práctica a la que los mexicanos cada vez oponemos menos resistencia. De acuerdo con la Asociación Mexicana de la Industria Publicitaria y Comercial en Internet (AMIPCI), se estima que en el 2003 el 11.6% de la población mexicana tenía acceso a la Red. Además, un estudio¹ realizado por esta misma asociación mostró que el 80% de los cibernautas mexicanos navegan por Internet con frecuencia (cinco o más días a la semana) y alrededor del 54% han realizado compras o pagos en línea.

La ventaja que ofrece el comercio electrónico es la de poder realizar compras prácticamente en cualquier momento, sin tener que desplazarse físicamente a una tienda. Al comprar en línea se puede adquirir una gran variedad de bienes y servicios, desde ropa, libros o enseres domésticos (que se entregan por correo o mensajería), hasta bienes intangibles como programas de cómputo, servicios de entretenimiento, de información o educativos. Otra conveniencia del uso de Internet es la posibilidad de obtener mayor información sobre el producto o servicio que desee adquirir, ya sea del vendedor, del fabricante o de opiniones de otros consumidores en foros virtuales.

Sin embargo, y como en el caso del comercio tradicional, es importante conocer bien los riesgos a los que se puede enfrentar, como errores en el envío, impuntualidad en la entrega, problemas en cancelaciones o devoluciones, entre otros. Diversas investigaciones alrededor del mundo sugieren que el principal problema en las compras electrónicas es la desconfianza. Por ejemplo, de acuerdo con el estudio de la AMIPCI, entre las personas que tienen acceso a Internet y que no han comprado en línea, el 62% argumentó motivos de desconfianza para no hacerlo, como temor a proporcionar

¹ Hábitos de los usuarios de Internet en México 2003, realizada del 4 al 26 de agosto de 2003. Puede consultarla en www.amipci.org.mx



La ventaja que ofrece el comercio electrónico es la de poder realizar compras casi en cualquier momento, sin tener que desplazarse físicamente a una tienda.

datos de tarjeta de crédito o no saber si van recibir el producto que adquirieron.

Para reducir riesgos como éstos, organizaciones internacionales y autoridades gubernamentales han desarrollado lineamientos con el fin de evitar prácticas comerciales fraudulentas. En nuestro país, el Artículo 76 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) establece disposiciones específicas sobre el comercio electrónico, en temas como la confidencialidad y seguridad de la información del consumidor, así como los datos que el vendedor debe proporcionar antes de celebrar cualquier transacción. Si bien esta ley sólo es aplicable en las operaciones realizadas con proveedores mexicanos, en otros países existen regulaciones similares.

Vaya a lo seguro

Las compras en línea son relativamente fáciles de realizar, sólo hay que acceder a una tienda virtual, elegir los productos deseados y luego la forma de pago. Pero antes de hacer su compra, asegúrese de que el proveedor cumpla con los siguientes puntos:

Identidad del vendedor. El proveedor debe especificar claramente su domicilio físico, dirección de correo electrónico, número telefónico y fax. De preferencia llame a los teléfonos del sitio para verificar su existencia y desconfíe de aquel que únicamente proporcione correo electrónico, números de teléfonos celulares o donde no haya modo alguno de entrar en contacto con el proveedor.

Información de bienes y servicios. Es obligación del vendedor dar información precisa sobre los bienes o servicios ofrecidos. Si tiene dudas sobre el producto pregunte o consulte en línea las especificaciones al fabricante para evitar engaños respecto a las características de los productos. Además, verifique que el producto tenga garantía vigente, y conozca cuáles son sus términos y condiciones.

Información sobre la transacción. El proveedor tiene la obligación de informarle detalladamente los costos totales, condiciones de compra y de entrega, restricciones y limitaciones de compra (que pueden ser geográficas o de número de bienes, por ejemplo), así como las opciones de pago que ofrece.

► **Costos.** Considere en el precio total del bien, los gastos de envío (que pueden ser cobrados por el vendedor o por un tercero, como una empresa de mensajería) e impuestos locales. En el caso de sitios extranjeros, considere también el tipo de cambio de la moneda en la que se hará la transacción y los costos de importación y embalaje.

En la adquisición de bienes y servicios intangibles (acceso a Internet, información periodística, programas de

Antes de comprar...

- ▶ Considere los cargos adicionales, así como la facilidad de realizar algún cambio o devolución en los bienes adquiridos.
- ▶ Compare el tiempo que tardará en obtener el producto o servicio al comprar en línea y en una tienda física.
- ▶ Nunca asuma que las reglas de un sitio aplican igual que en otro. Siempre que haga una transacción, verifique cuáles son sus procedimientos, así como sus políticas de privacidad y seguridad.
- ▶ Cuando termine su compra en línea cierre correctamente su sesión como lo indica el proveedor (en algunos casos se muestra un botón en la pantalla que indica terminar, salir o *log-out*). Para mayor seguridad cierre la ventana del navegador que estaba utilizando, pues si deja abierta la sesión, otras personas pueden utilizar su información y hacer compras por usted.

cómputo, archivos de audio, etc.) el proveedor posiblemente le permita un periodo de prueba sin costo. Si le solicita hacer un depósito o dar el número de su tarjeta de crédito para disfrutarlo, tenga cuidado con la vigencia del tiempo de prueba, ya que al no cancelar oportunamente le cobrarán por el uso del producto o servicio.

- ▶ **Condiciones de entrega.** El vendedor debe especificar el tiempo aproximado de entrega y la forma de envío. El costo y la rapidez con la que llegue el pedido dependen del tipo de mensajería o correo que solicite (terrestre o aéreo). En sitios extranjeros verifique que efectivamente el vendedor realice envíos a México.

- ▶ **Condiciones de devolución, reembolso y cancelación.** Cuando vaya a realizar alguna transacción en línea, el sitio debe proporcionarle información relacionada con políticas de cancelación, devolución, reembolsos y cambios. Léalas detenidamente y compre sólo en caso de estar de acuerdo con ellas.

Desconfíe de los sitios que condicionan la información de sus políticas requiriendo datos personales o a través de la compra. Usted debe tener

Configuración del navegador

Para ver los elementos de seguridad en los sitios seguros, siga los siguientes pasos (aplicable a Microsoft Internet Explorer versiones 5 y 6):

1. Active la barra de estado para verificar la aparición de un candado o llave, lo que indica que se trata de un sitio seguro:

- ▶ Haga clic en la opción Ver.
- ▶ Revise que la barra de estado tenga una palomita (indica que está activada).

2. Active la barra de direcciones para verificar si la dirección de la página comienza con https, característica de los sitios seguros:

- ▶ Haga clic en la opción Ver.
- ▶ Dé clic en la barra de herramientas.
- ▶ Verifique que la barra de direcciones tenga una palomita.

3. Vea las alertas de seguridad para que el navegador le indique cuando va a acceder o salir de un sitio seguro:

- ▶ Haga clic en la opción Herramientas.
- ▶ Dé clic en Opciones de Internet.
- ▶ Seleccione la pestaña Opciones avanzadas.
- ▶ Busque la parte de Seguridad y active todo lo que diga Advertir (por lo general son las tres primeras opciones).
- ▶ Dé clic en Aceptar.

Desconfíe de los sitios que condicionan la información de sus políticas requiriendo datos personales o a través de la compra.

acceso a toda la información del producto antes de realizar la transacción.

Hay devoluciones con restricciones, por ejemplo, en el caso de discos compactos y programas de cómputo, que muchas veces sólo pueden ser devueltos si no se han abierto. En otros casos no hay devoluciones, por ejemplo, al adquirir una canción en formato MP3.

Pago. Los medios de pago a través de Internet son diversos y están evolucionando rápidamente. Los más comunes son el depósito en la cuenta bancaria del vendedor o a través de alguna tarjeta de débito o crédito. A pesar de que esta última es la más rápida, los compradores en línea suelen desconfiar de que la tienda virtual haga cargos no pactados originalmente. Sin embargo, este problema

No compre problemas

Como en cualquier otro tipo de comercio, no compre productos o servicios prohibidos o que violen los derechos de propiedad intelectual.

Entre los productos prohibidos se encuentran:

- ▶ Narcóticos
- ▶ Órganos o residuos humanos
- ▶ Animales y fauna salvaje o especies en vía de extinción
- ▶ Monedas, billetes o estampillas falsificadas
- ▶ Fuegos artificiales
- ▶ Material explosivo
- ▶ Armas de fuego ilegales
- ▶ Artículos que promuevan la violencia o discriminación
- ▶ Decodificadores de televisión por satélite, cable y antenas no autorizados
- ▶ Que forman parte del patrimonio histórico

Los productos que violan los derechos de propiedad intelectual son:

- ▶ Piratería de discos compactos, programas de cómputo y películas
 - ▶ Música no autorizada en formato MP3
- Otros productos prohibidos son:
- ▶ Documentos de identidad
 - ▶ Bases de datos personales



también puede presentarse en una tienda física, por lo que no es exclusivo de las compras en línea, sino de la confiabilidad del proveedor. Para reducir el riesgo, consulte con su banco la posibilidad de limitar su crédito en compras electrónicas.

También existen servicios de pago en los que algunas empresas fungen como intermediarias entre comprador y vendedor. El comprador abre una cuenta mediante tarjeta de crédito o depósito bancario con la empresa intermediaria y ésta paga al sitio en donde compró. Así, la información financiera del cliente solamente es conocida por la empresa de pagos, reduciendo el riesgo de la transacción si se realizan compras con varios proveedores. Algunos ejemplos son PayPal; ePaid, de Todito.com; EsMas CA\$H, de esmas.com, y Quick Pay, de Western Union.

Otra forma de pago menos común en nuestro país son los servicios en línea de retención de pago (*online escrow services*). Éstos son parecidos a los servicios de pago, pero difieren un poco de ellos: el comprador deposita el dinero en la empresa intermediaria, a través de un pago con tarjeta de crédito, depósito referenciado, transferencia en línea o cheque. Una vez que la empresa intermediaria confirma el depósito, se le informa al vendedor que puede enviar el artículo. Cuando el comprador recibe su compra y queda conforme, acepta la liberación del pago y la empresa retenedora envía el dinero al vendedor. La empresa retenedora cobra una comisión por el servicio (equivalente a un porcentaje del costo del artículo), la cual, por lo general, es pagada por el comprador.

Los servicios en línea de retención de

pago son una forma segura de realizar compras en Internet, ya que el consumidor tiene la posibilidad de revisar el artículo antes de que se gire el pago al vendedor. En México, este servicio se ofrece, por ejemplo, en el sitio de subastas Mercado Libre.

Confirmación. Antes de concluir su transacción, el sitio debe proporcionarle una página de confirmación donde usted verifique que su orden incluye únicamente los bienes y servicios que desea comprar. En caso necesario, el sitio debe permitirle modificar o corregir su orden.

Los servicios en línea de retención de pago son una forma segura de realizar compras en Internet, ya que el consumidor tiene la posibilidad de revisar el artículo antes de que se gire el pago al vendedor.

Es común que el proveedor envíe al comprador un correo electrónico de confirmación con todos los datos de la transacción. Guarde esta información o imprima una copia completa de toda su operación después de concluir su orden para respaldarse en caso de que se presente algún problema.

Rastreo. Una vez hecha su compra en línea, algunos sitios le ofrecen un sistema de rastreo, que le permite conocer en qué parte del proceso se encuentra su pedido y cuánto tardará en llegar.

Servicio al cliente. Antes de comprar, verifique si el sitio le resolverá dudas durante su transacción o incluso después de ésta. Por lo general, los sitios cuentan con secciones de ayuda, soporte técnico y preguntas frecuentes.

Proteja sus datos

Cuando usted realiza alguna compra en línea, invariablemente debe proporcionar

Subastas por Internet

Otro tipo de comercio electrónico es el que se realiza entre particulares. El caso más común son los sitios de subastas, por ejemplo, De Remate (mexico.deremate.com) o Mercado Libre (www.mercadolibre.com.mx). Estos sitios funcionan como el aviso de ocasión de los periódicos, en donde cualquier persona anuncia ofertas específicas. El riesgo en este tipo de páginas es similar al que existe en las compras a través del periódico, y la responsabilidad de compraventa depende únicamente de quienes la realizan, no de la página de Internet.

Estos sitios ofrecen dos modalidades de compra: directa y por subasta. La primera funcionan como cualquier otra, el vendedor ofrece un único precio y el comprador decide si lo compra. En la subasta el comprador puede adquirir algún artículo de su interés, siempre y cuando ofrezca más dinero que las demás personas interesadas en obtenerlo.

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. No olvide que **Profeco** no tiene facultades para actuar en caso de incumplimiento en este tipo de transacciones, por lo que es importante tener en cuenta las siguientes precauciones:

- Obtenga el teléfono (no acepte celulares) y el domicilio del vendedor. Es muy conveniente que cierre la negociación por teléfono, no mediante correo electrónico.
- Considere que en estos sitios existe un sistema de reputación de comprador y vendedor, que se va generando de la opinión de cada una de las partes de la transacción. Un vendedor con muchas opiniones negativas es claramente poco confiable.
- No realice pagos en efectivo. Utilice cheques, depósitos en la cuenta bancaria del vendedor o servicios de pago en línea, así contará con una prueba de la transacción.
- Al comprar, conserve el número de identificación de la compra, identificación del vendedor y los correos electrónicos enviados entre usted y el vendedor, para que en caso de que se presente algún problema pueda identificar con más rapidez su transacción en el sistema del sitio.

Cómo son los sitios mexicanos

Entre el 31 de marzo y el 28 de abril del 2004 Profeco realizó un sondeo en 114 tiendas virtuales en Internet. Se visitaron tiendas virtuales de libros, alimentos y bebidas, discos, electrodomésticos, aparatos, programas y accesorios de cómputo, ropa, zapatos, viajes, periódicos, revistas, cursos, parejas en línea, entre otros. Los resultados se presentan a continuación.



Características de los sitios mexicanos de comercio electrónico

Información obtenida en visitas directas a 114 sitios entre el 31 de marzo y el 28 de abril del 2004.

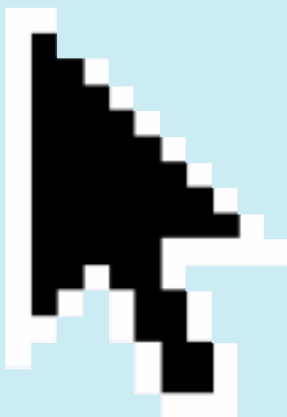
		Porcentaje del total de sitios visitados que cumplen con:
Identidad del vendedor	Domicilio	86.8
	Correo electrónico	74.6
	Número telefónico	94.7
Información sobre la transacción	Descripción detallada de bienes o servicios	100
	Costos totales	96.5
	Moneda aplicable a la transacción	98.2
	Plazos de entrega	78.9
	Condiciones de devolución, reembolso y cancelación	50.9
	Ayuda en caso de dudas para consultar la página	80.7
	Corrección de errores en la orden de compra	78.1
Políticas de privacidad	Políticas explícitas de privacidad o de seguridad	38.6
	Específica para qué utilizarán la información proporcionada por el usuario	38.6
	Específica quiénes van a tener acceso a esa información	34.2
Seguridad del sitio	Para datos personales	45.6
	Para datos financieros*	77.1

* Porcentaje de sitios que utilizan tarjeta de crédito como forma de pago.

Del total de sitios visitados, se encontró que la gran mayoría disponen de información clara sobre la identidad del vendedor, de los bienes y servicios, de los costos y plazos de entrega, aunque hay algunos que no proporcionan ningún dato que identifique al vendedor, como domicilio o números telefónicos.

En este sondeo se encontraron deficiencias en cuanto a la información sobre las condiciones de cancelación, retorno, cambio o reembolso. Algunos sitios no las especificaban, mientras que en otros fue difícil encontrarlas. En todo caso, le recomendamos tener mucho cuidado con los sitios en los que no se presenta con toda claridad esta información, como www.unefon.com.mx (venta de celulares) y www.marti.com.mx (artículos deportivos).

En cuanto a la seguridad, el 54.4% de los sitios visitados no tienen el sistema SSL en las páginas donde se solicita información personal para la compra. Si bien esto pone en riesgo información como su dirección y teléfonos particulares, es más grave cuando no se garantiza la seguridad de datos financieros, lo cual se observó en el 22.9% de los sitios que reciben pago con tarjeta de crédito. En algunos casos, el certificado de seguridad estaba vencido, en otros, la página señala engañosamente que el sitio es seguro. Al momento de nuestra investigación, estas situaciones se registraron en las páginas de algunas tiendas departamentales (Sears, www.sears.com.mx) y de artículos de oficina (Office Max, www.officemax.com.mx; y Office Depot, www.officedepot.com.mx), entre otros. La lista completa de los sitios encuestados la puede consultar en nuestra página en Internet: www.profeco.gob.mx



datos personales, como domicilio, número telefónico, número de tarjeta o cuenta bancaria. Por tal motivo, es de suma importancia que verifique que el sitio ofrece privacidad y seguridad adecuadas. Usted debe saber los motivos por los cuales se solicita esta información, la manera en que va a ser utilizada y quiénes tendrán acceso a ella.

Como ya lo señalamos, la privacidad y la seguridad de sus datos se encuentra regulada por la LFPC, la cual obliga a las empresas a mantener la confidencialidad de la información y la prohibición de no difundirla o transmitirla a menos que el consumidor lo autorice expresamente o que exista un requerimiento legal de parte de alguna autoridad.

Sin embargo, los datos financieros que usted proporciona al vendedor pueden ser interceptados por personas que se dedican a hacer prácticas comerciales fraudulentas. Ante este riesgo, se han creado sistemas que garantizan que sus datos serán leídos únicamente por el sitio en donde los proporcionó. El sistema más utilizado es el SSL (*Secure Socket Layer*), en el que se genera un túnel virtual entre el cliente y el servidor, a través del cual circulan datos disfrazados o codificados mediante algoritmos matemáticos (datos encriptados) que sólo son descifrados a través de un sistema especializado.

Una página segura siempre le señalará la información relevante para reconocerla. Cuando le soliciten datos personales

Para mayor información...

Para saber más sobre comercio electrónico puede consultar el sitio www.profeco.gob.mx/html/ecomercio/ecomercio.htm, en donde encontrará consejos y recomendaciones, así como las regulaciones aplicables y lineamientos internacionales en la materia. También puede encontrar información y consejos para protegerse en el sitio www.econsumer.gov, que forma parte de un esfuerzo de 13 países para enfrentar la problemática de las prácticas fraudulentas de carácter transfronterizo por Internet, en el que también participa Profeco.

y financieros debe aparecer una alerta en donde se especifica que usted entrará a una página segura.

En su navegador, verifique que la dirección de la página comience con las https, lo que indica que es un sitio seguro. Asimismo, en la parte inferior de la ventana del navegador (barra de estado) debe aparecer la imagen de un candado cerrado o una llave. Cualquiera de estas dos características indica que el sitio al que está conectado es seguro.

Es posible que su navegador de Internet no esté configurado para ver las alertas de seguridad, o que la barra de estado o barra de direcciones estén desactivadas. De ser así, no podrá ver los elementos mencionados. En el caso del navegador



Desconfíe de sitios que tengan el sello únicamente como imagen y que no den ninguna información.

Microsoft Internet Explorer, en los menús Ver y Herramientas de su navegador podrá activarlas.

Algunas empresas como VeriSign, Thawte, Equifax, entre otras, certifican el sistema de seguridad que utilizan los sitios. Usted puede verificar la vigencia del certificado haciendo clic con el ratón en el candado o llave de la página segura. En algunos casos aparece el sello de la empresa. Desconfíe de sitios que tengan el sello únicamente como imagen y que no den ninguna información.

A pesar de que el sitio cuente con todos los sistemas de seguridad, existe la posibilidad de que éste no utilice correctamente su información y haga cargos no autorizados en su tarjeta. Le recomendamos que siempre revise los estados de cuenta de los medios de pago utilizados en las transacciones.

En caso de problemas...

Si usted hace compras en sitios nacionales y tiene algún problema, denúncielo al Teléfono del Consumidor: 01-800-468-8722, o si lo prefiere acuda a la delegación Profeco más cercana.

En caso de que tenga dificultades con sitios extranjeros visite www.econsumer.gov. En este sitio se encuentran los procedimientos para presentar quejas contra proveedores en el extranjero, las cuales se registran y son compartidas con las autoridades responsables de la protección al consumidor en los países miembros, aunque no se puede proceder legalmente.



Fuentes Entrevistas a Julián Rubín, director general del sitio DeRemate.com y a Enrique Bustamante, director general de la AMIPCI • Estudio *Hábitos de los usuarios de Internet 2003*, Asociación Mexicana de la Industria Publicitaria y Comercial en Internet (AMIPCI) • Investigación directa de la Dirección General de Análisis de Prácticas Comerciales, Profeco • www.profeco.gob.mx