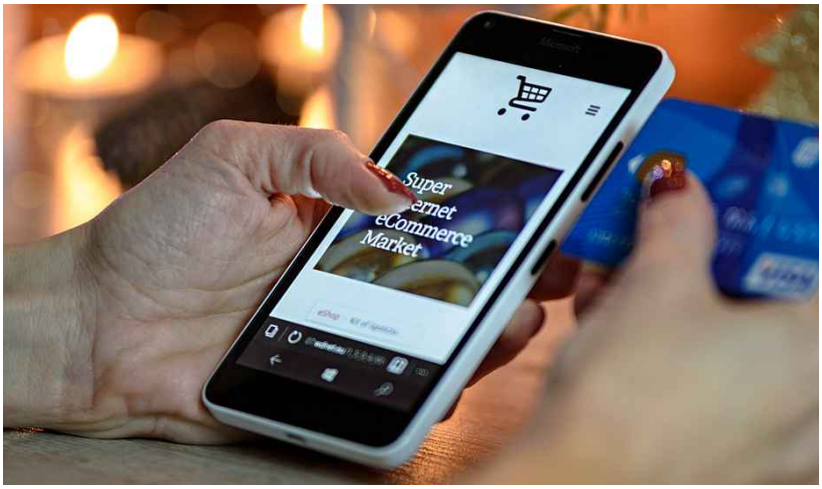
PANORAMA | Sociedad

Cómo reconocer una web segura y comprar en internet con tranquilidad

La Dirección General de Consumo recalca la transparencia en la información de la empresa, URL segura y contar con una política de envíos y devoluciones publicitada

Redacción
Jueves 28 de septiembre de 2023 - 09:42



El comercio electrónico conlleva un gran número de comodidades para las personas consumidoras, que ya no necesitan desplazarse hasta el establecimiento para adquirir el producto, contratar el servicio, consultar un catálogo o las existencias disponibles, o comparar precios entre diferentes webs.

Esta modalidad de comercio también implica grandes ventajas para las propias empresas, que tienen la posibilidad de multiplicar su clientela potencial, ofrecer un trato personalizado y sin intermediarios.

El auge e implantación general del comercio electrónico en nuestras vidas hace necesario tener en cuenta una serie de conceptos esenciales, en especial en lo relacionado con las características y la seguridad de las páginas web donde realizamos las compras, la protección de datos o las formas de pago.

Desde la Dirección General de Consumo, se subrayan los requisitos que deben tener presentes las empresas –y también la clientela– a la hora de comprar un producto o contratar un servicio a través de internet. En primer lugar, la empresa que ofrece bienes o servicios a través de internet ha de mostrar información completa y transparente sobre la misma, es decir, debe ofrecer, entre otros datos, su razón social, su nombre, sus datos de contacto, su NIF, que viene normalmente recogido en una sección llamada "aviso legal" o similar.

Especialmente debemos prestar atención a la publicidad de los precios y rechazar aquellas webs en las que no se informe a la persona consumidora antes de la compra de cuál es el importe final del bien o servicio.

Cuando se recojan datos de carácter personal, la empresa debe contar con una política de tratamiento de dichos datos, la cual debe mostrarse en otra sección de la página web denominada "política de privacidad" o equivalente. La empresa debe informar, igualmente sobre la utilización de cookies.

La empresa debe indicar con total claridad y transparencia las condiciones de los envíos y de devolución de los productos y los términos en los que se presta el servicio (características del bien o servicio, gastos, plazo de las ofertas y del derecho de desistimiento, duración del contrato si se trata de un suministro de bienes o servicios, forma de pago y modalidades, plazos y fórmulas de entrega, etcétera).

En este sentido, en cuanto al plazo de entrega, si no se ha pactado uno diferente, existe un tiempo máximo de 30 días para hacer llegar el pedido a la persona destinataria (si el producto estuviera agotado, la empresa debe informar del retraso en los plazos). Y con carácter general, la persona consumidora tiene derecho a desistir del contrato y devolver el producto, sin penalización, en un plazo de 14 días naturales desde la recepción del mismo.

Existen diferentes aspectos que aseguran que estamos ante una web confiable, como que: ofrezca una información completa y transparente de la empresa; tenga visible su política de tratamiento de datos personales; sean páginas seguras, es decir, que su dirección comience por 'https', junto a un icono de un candado cerrado que, al ser pulsado, informa de que la conexión es segura e indica la validez del certificado de seguridad y sobre sus propósitos, es decir, para quién se emite, quién lo emite y su periodo de validez. ; informe con claridad de las condiciones de los envíos y los requisitos para la devolución en una sección denominada 'Política de envíos y devoluciones', o similar.

Para más información, existe en la **web de Consumo Responde** una detallada sección sobre las ventajas y requisitos de las empresas en el comercio electrónico.