

Alerta de la FTC para Consumidores

Comisión Federal de Comercio ■ Negociado de Protección del Consumidor ■ División de Educación del Consumidor y los Negocios

De compras? Vaya por el Mundo! Una Guía para los Consumidores Electrónicos

Going Shopping? Go Global! A Guide for E-Consumers

Comprar en línea permite el acceso a todo un mundo de bienes y servicios. Con un simple click desde el mouse de una computadora, usted puede ordenar tulipanes directamente desde Holanda, especias exóticas de Turquía o artesanías colgantes de pared tejidas a mano de México o Marruecos.

La Red Mundial (World Wide Web, www) ha expandido el mercado internacional de una forma nunca antes posible, otorgando a los consumidores opciones ilimitadas.

Pero comprar electrónicamente, especialmente si usted está tratando con vendedores de otros países, abre todo un mundo de preguntas. ¿Se presentan los precios en dólares estadounidenses o en alguna otra moneda? ¿La compañía realiza envíos internacionales? ¿Cuánto tiempo tarda una orden en ser entregada? ¿Se sumarán impuestos o aranceles (derechos de aduana) inesperados al precio? ¿Si se presenta un problema, dónde se puede solucionar?

La Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos ofrece estos consejos para ayudarlo cuando usted “Vaya por el Mundo”:

Conozca con quién está tratando.

Siga algunos pasos para asegurarse de que una compañía es segura antes de realizar cualquier transacción. Identifique el nombre de la compañía, su dirección y ubicación física, incluyendo el país dónde está ubicada y una dirección electrónica (e-mail) o número telefónico de forma que usted pueda contactar a la compañía en el caso de tener preguntas o problemas. Y considere hacer negocios sólo con vendedores que establezcan claramente sus políticas. ¿Está la compañía afiliada con grupos industriales u otros programas de autoregulación en los que usted confíe?

Conozca lo que está comprando.

Busque información exacta, clara y de fácil acceso sobre los bienes o servicios que se ofrecen y contacte a la compañía para aclarar cualquier duda antes de ordenar cualquier producto.

Entienda los términos, condiciones y costos involucrados en la venta.

Descubra qué es lo que está obteniendo por su dinero y lo que no. Obtenga una lista completa y detallada de los costos involucrados en la venta que indique claramente la moneda involucrada, términos de entrega y términos, condiciones y métodos de pago.

Busque información acerca de las restricciones, limitaciones o condiciones de compra; instrucciones de uso adecuado del producto, incluyendo los cuidados de seguridad y salud, garantías, cancelación y políticas de devolución de pagos y la disponibilidad de servicio post venta.

Protéjase usted mismo cuando compre en línea.

Busque información publicada en línea que describa las políticas de seguridad de la compañía y verifique si el buscador es seguro y si su información personal y financiera se maneja de manera confidencial durante la transmisión en línea. Ello permite lograr que la información sea menos vulnerable a los fraudes o que sea intervenida.

Proteja su privacidad

Todas las empresas requieren de información sobre usted para procesar una orden de compra. Algunas la utilizan para informar a los clientes sobre productos, servicios o promociones, pero otras empresas comparten o venden la información a otros vendedores, una práctica con la que usted puede no estar de acuerdo.

Compre únicamente a vendedores en línea que respeten su privacidad. Busque la política de privacidad del vendedor en el sitio electrónico. El proveedor le debe indicar qué tipo de información personal es almacenada y preguntarle si usted está de acuerdo en que se venda o comparta su información con otros vendedores. También debe de notificarle si puede corregir o borrar información personal que la compañía posee sobre usted con anterioridad.

Comprenda cuáles son los métodos para solucionar controversias si enfrenta problemas con su compra.

Realice transacciones sólo con compañías que se comprometan con la satisfacción del cliente y con la resolución de quejas o dificultades de los consumidores de manera rápida y justa, sin imponer cargos o molestias.

Esté atento respecto al comercio electrónico. Demande políticas y procedimientos amistosos para el consumidor.

Busque información de empresas, representaciones de consumidores y organismos gubernamentales en torno a sus derechos y responsabilidades cuando participe en el comercio electrónico internacional. Desempeñe un papel activo en el progreso de un mercado electrónico que promueva políticas justas y efectivas y procedimientos que protejan a las empresas así como a los consumidores.

Lista de Verificación

¿ La empresa a la que le está comprando es “amistosa con el consumidor” en el comercio electrónico internacional?

¿El sitio electrónico presenta información clara?:

Acerca de la Compañía:

¿Qué tipo de empresa es y qué vende?

¿Dónde está ubicada, incluyendo el país?

¿Cómo puede contactar a la empresa?

Acerca del Producto o Servicio:

¿Qué es lo que se vende?, incluyendo detalles suficientes para que usted sepa exactamente qué está comprando?

¿El costo del producto o servicio y la moneda utilizada?

Acerca de la venta:

¿Los costos adicionales al precio del producto o servicio, tales como los costos de envío y manejo, impuestos y aranceles?

¿Cualquier restricción o limitación en la venta?

¿Cualquier garantía o fianza?

¿La disponibilidad de opciones de pago seguras y convenientes?

¿Una estimación de cuándo recibirá el producto.

Acerca de su protección a los consumidores:

¿La posibilidad de que el cliente conserve una copia de la factura?

¿La seguridad de que la información personal estará protegida en el caso de pago en línea?

¿Políticas sobre el tipo de información personal que se está almacenando sobre usted, qué es lo que hace la compañía con ella y con quién la comparte?

¿La posibilidad para el cliente de elegir que no se almacene su información personal?

¿Políticas sobre el envío de correos electrónicos (e-mail) no solicitados, incluyendo la posibilidad de rechazar esta propuesta?

¿La política de devolución, incluyendo una explicación de cómo puede devolver un artículo, obtener un reembolso, crédito o hacer un cambio?

¿Dónde debe de llamar, escribir o enviar un correo electrónico con quejas o problemas?

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	ftc.gov
1-877-FTC-HELP	FOR THE CONSUMER

Marzo 2000