



**Junta de Andalucía**



**Consejo Audiovisual  
de Andalucía**

## COMPRAS ONLINE

# María José Vargas



 [mariajosevargasescobar@gmail.com](mailto:mariajosevargasescobar@gmail.com)

 [@vargasescobarmj](https://twitter.com/vargasescobarmj)

 [in/M@JoseVargasConsultoraCRM](https://www.linkedin.com/in/M@JoseVargasConsultoraCRM)

# ÁREAS DE CONOCIMIENTO

---

## OBJETIVOS

1- Compras seguras

2- Seguridad en dispositivos y redes

3- Fiabilidad de la tienda online

4- Medios de pago

5- Derechos y garantías

6- Herramientas prácticas

# 1. COMPRAS SEGURAS

---

## CLAVES DE LA FORMACIÓN

- Elementos de seguridad que hemos de tener en cuenta: sensibilidad de los datos que cedemos en una compra, nuestras preferencias revelan hábitos de consumo, preferencias y afinidades. **TODO RASTRO SE QUEDA EN LA RED**
- Acogerse las nuevas tendencias del aprendizaje, tratar de estar siempre actualizados
- Concebir la formación como palanca de cambio de la transformación digital

## ¿A QUÉ DEBEMOS PRESTAR ATENCIÓN?

- Seguridad en dispositivos y red
- Fiabilidad de la tienda online
- Medios de pago
- Derechos y garantías

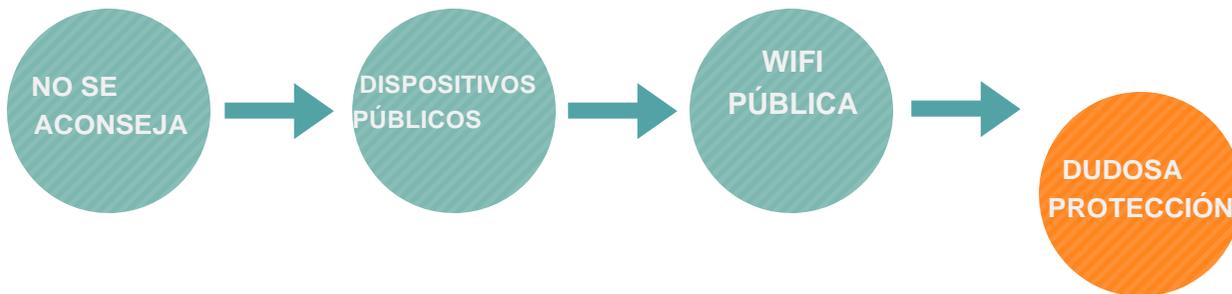
## DETECCIÓN DE NECESIDADES

- ¿Qué tipo de pago online se adapta a mis necesidades?

## 2. SEGURIDAD EN DISPOSITIVOS Y RED

# FUNDAMENTAL

Es importante dotar a nuestros dispositivos de los elementos básicos de seguridad como un **antivirus**, así como observar una **adecuada configuración de la red WiFi**. Es conveniente analizar el dispositivo antes de realizar cualquier operación de compra por si éste estuviera infectado. Así, comprobamos que exista un buen antivirus o que el sistema operativo del dispositivo esté actualizado. Del mismo modo podemos **revisar programas y aplicaciones** y **eliminar aquellos que no se estén utilizando**, ya que eso sólo dificulta un mejor rendimiento y puede ralentizar su funcionamiento.



### MUY ÚTIL

Las nociones más básicas de ciberseguridad nos advierten de que no se realicen operaciones que supongan el intercambio de datos u otro tipo de información sensible a través de una conexión mediante red WiFi pública.

### LIMITACIONES

Se recomienda que cuando nos encontremos fuera del alcance de nuestras redes WiFi se deshabilite la opción de conectarse automáticamente a este tipo de redes

### FIABILIDAD

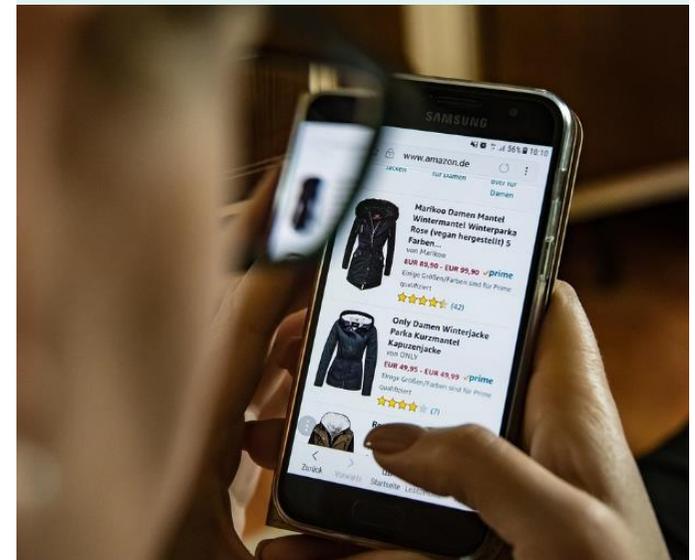
Evitaremos sorpresas y fraudes si nos aseguramos de que realizamos nuestras compras en una tienda que reúna unos mínimos requisitos de seguridad y cuya web sea fiable. Pero ¿cómo saber si es así?

## CONSEJOS

# 3. Tips básicos sobre seguridad

Observa que en la barra de direcciones aparezca "<https://>" y no <http://>

Las <https://> recogen protocolos de seguridad (Secure Sockets Layer/Transmission Layer Security) para cifrar los paquetes que se envían a través de la web. Si usas el navegador Chrome, directamente [te las marcará como no seguras](#). [No es un método infalible](#) aproximadamente el 81% de las webs de todo el mundo cuentan con este protocolo, pero todavía hay algunas bastante populares que no.



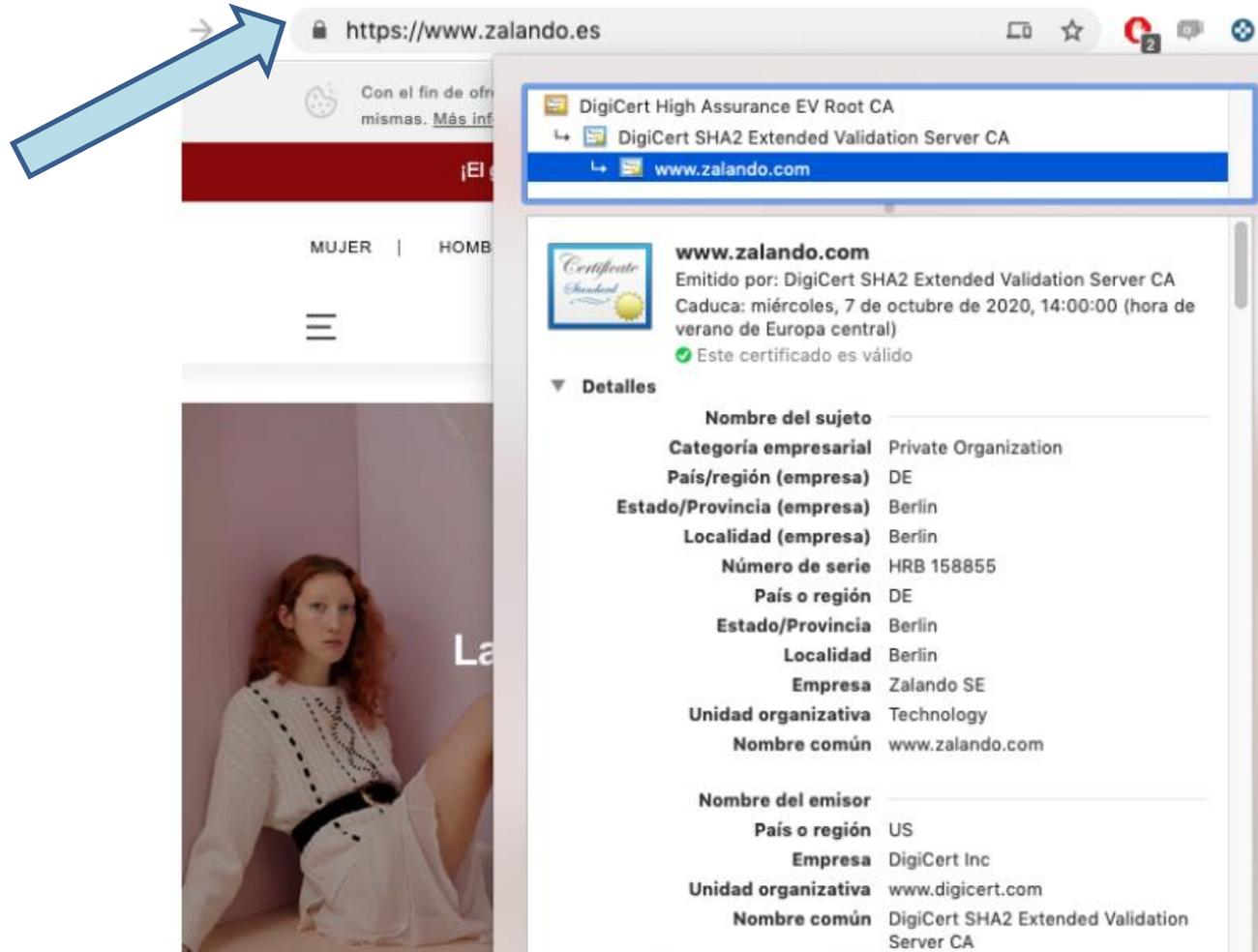
## FIABILIDAD

### 1. Nos fijaremos en si tiene un candado cerrado

Se trata de un certificado - otorgado por entidades certificadoras - que nos asegura que la web es de quien dice ser y que tiene derecho a usar ese nombre de dominio concreto. Solo hay que pulsarlo para obtener esta información.

### 2. Webs sin HTTPS o el candado en todas sus páginas

Es vital que cuenten con ellos en las páginas de introducción de datos personales y de pago. De lo contrario, mejor no comprar.



The image shows a browser window with the URL <https://www.zalando.es>. A blue arrow points to the address bar. The browser's security overlay is open, displaying the following information:

- www.zalando.com**
- Emitido por: DigiCert SHA2 Extended Validation Server CA
- Caduca: miércoles, 7 de octubre de 2020, 14:00:00 (hora de verano de Europa central)
- Este certificado es válido

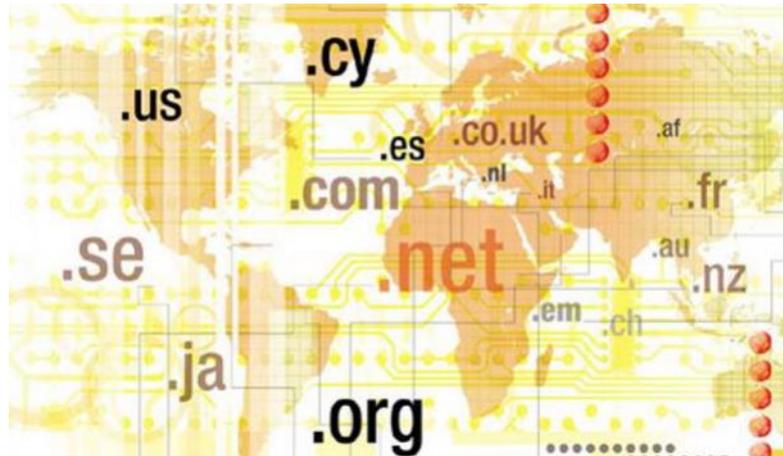
**Detalles**

Nombre del sujeto	
Categoría empresarial	Private Organization
País/región (empresa)	DE
Estado/Provincia (empresa)	Berlin
Localidad (empresa)	Berlin
Número de serie	HRB 158855
País o región	DE
Estado/Provincia	Berlin
Localidad	Berlin
Empresa	Zalando SE
Unidad organizativa	Technology
Nombre común	www.zalando.com
Nombre del emisor	
País o región	US
Empresa	DigiCert Inc
Unidad organizativa	www.digicert.com
Nombre común	DigiCert SHA2 Extended Validation Server CA

## DOMINIO

Prestaremos atención al nombre y la extensión de los dominios los más habituales son acabados en:

.es	<a href="https://www.sortlist.es/">https://www.sortlist.es/</a>
.com	<a href="https://www.zara.com/">https://www.zara.com/</a>
.org	<a href="https://www.caritas.org/">https://www.caritas.org/</a>
.net	<a href="https://motos.coches.net/">https://motos.coches.net/</a>



Podemos buscar toda la información de las páginas en la web [Domaintools](#) y si acaba en .es en [Dominios.es](#)

# ¿QUÉ REVISAR PARA COMPRAR MÁS SEGURO EN INTERNET?



DOMAINTOOLS

PROFILE ▾

CONNECT ▾

MONITOR ▾

SUPPORT

Whois Lookup



[Home](#) > [Whois Lookup](#) > [TuiMeiLibre.com](#)

## Whois Record for TuiMeiLibre.com

### — Domain Profile

Registrant	REDACTED FOR PRIVACY
Registrant Country	es
Registrar	10DENCEHISPAHARD, S.L 10dencehispahard, S.L. IANA ID: 1403 URL: <a href="https://www.cdmon.com">https://www.cdmon.com</a> , <a href="http://www.cdmon.com">http://www.cdmon.com</a> Whois Server: <a href="whois.cdmon.com">whois.cdmon.com</a> <a href="mailto:abuse@cdmon.com">abuse@cdmon.com</a> (p) 34935677577
Registrar Status	ok
Dates	2,373 days old Created on 2013-07-31 Expires on 2029-07-31 Updated on 2013-07-31
Name Servers	NS320.DNSZONAS.COM (has 3,732 domains) NS321.DNSZONAS.COM (has 3,732 domains)
Tech Contact	REDACTED FOR PRIVACY REDACTED FOR PRIVACY, REDACTED FOR PRIVACY, REDACTED FOR PRIVACY, REDACTED FOR PRIVACY, REDACTED FOR PRIVACY (p) x (f) x
IP Address	37.252.96.158 is hosted on a dedicated server
IP Location	- Madrid, Comunidad De - Coslada - Cubenode System
ASN	AS39020 COMVIVE-AS Seville - Spain, ES (registered Nov 29, 2005)

## ELEGIR

# ¿Comercio o plataforma?

Otro escollo que puede fastidiarnos una compra en internet acabando en un fraude es la **naturaleza del lugar en el que estamos comprando** podemos tener malas experiencias en lugares tan grandes y *a priori* confiables como Amazon, eBay o Aliexpress. Y es que estos tres comercios online son más que una mera tienda: constituyen una **plataforma en la que vendedores pueden poner a la venta sus productos**.

En este sentido, no nos queda más que leer con atención el anuncio y sus condiciones, así como recabar información sobre la **experiencia de otros vendedores**.

A la hora de realizar compras por Internet el proverbio “**confía, pero verifica**” sigue estando vigente. **La mayoría de las estafas se pueden evitar** si estamos atentos y alerta.

## ESPECIALMENTE ÚTIL

De esta información hay una conclusión que podemos extraer: **si una web es fraudulenta, es altamente probable que tenga poco tiempo de vida**, ya que los autores tienen que ir cambiando de web en cuanto comienzan las denuncias.

## LIMITACIONES

No obstante, que sea de reciente creación no implica que sea un fraude. En cualquier caso, siempre nos quedará *googlear* el nombre para buscar referencias. **Si no hay entradas sobre esta web concreta en Google, malo. Y si las hay, veremos cómo la referencian las opiniones de otros usuarios**

## EXPERIENCIAS

Si hacer este repaso tan exhaustivo se te hace largo, la herramienta [Scamdoc](#) analiza algunos de estos aspectos y puedes encontrar lo que escriben **los usuarios sobre sus experiencias en las tiendas** que indagan.

## IDENTIFICACIÓN

# 4. MEDIOS DE PAGO



## SISTEMAS SEGUROS

• **CONTRA REEMBOLSO:** ha quedado anticuado, dado el avance vertiginoso de la tecnología.

**TRANSFERENCIA:** permite que no se tengan que introducir datos financieros en Internet.

• **PayPal:** es una de las más fiables y seguras. Para usarla es necesario crearse una cuenta y vincularla a una tarjeta de crédito y correo electrónico. Por tanto, el cliente no deja datos personales en la tienda online. Tienes **180 días para solicitar un reembolso** en caso de que algo salga mal en tu compra.

## IDENTIFICACIÓN MEDIOS DE PAGO



### SISTEMAS SEGUROS

- **TARJETA BANCARIA:**

es el medio más usado, es un método seguro y cómodo que evita recargos adicionales. Permite detectar y actuar con eficacia frente a operaciones fraudulentas o cargos erróneos.

**PAGO CON MÓVIL:** es una aplicación que permite que se configuren los datos de una tarjeta en el móvil y pueda pagarse acercando el móvil a un TPV y autenticando la transacción con huella dactilar.

- **TARJETAS PREPAGO:** tarjeta que no está asociada a ninguna cuenta, se puede recargar cuando se necesite.

## CÓMO COMPRAR ONLINE CON TARJETA

### FORMULARIO PAGO ONLINE CON TARJETA

NÚMERO DE LA TARJETA

XXXX-XXXX-XXXX-XXXX

FECHA DE CADUCIDAD MM/AA

TITULAR DE LA TARJETA

Sr./Sra. NOMBRE APELLIDO

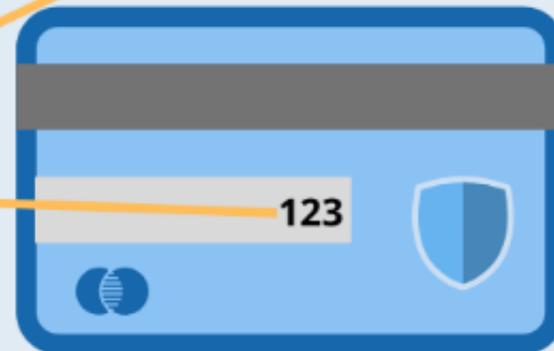
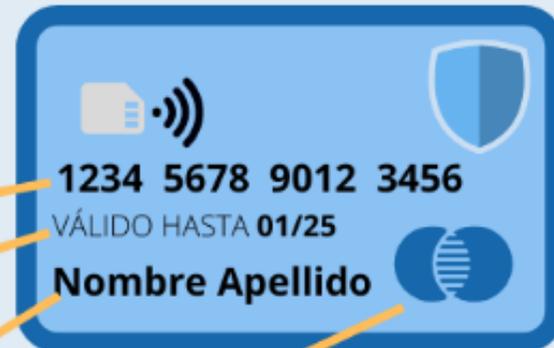
EMISOR DE LA TARJETA

VISA  MASTERCARD  AMEX

CVV XXX

 TOTAL 100€

**CONFIRMAR  
COMPRA**



## NORMATIVA EUROPEA

# 5. DERECHOS Y GARANTÍAS

## ¿CUÁLES SON TUS DERECHOS CUANDO COMPRAS POR INTERNET?

Además de tus derechos básicos como consumidor o consumidora, al comprar por Internet tienes algunos derechos adicionales que debes conocer:

**1** Puedes desistir del contrato durante un periodo de **14 días naturales** (12 meses si la empresa no facilita información sobre este derecho), sin indicar motivo y sin incurrir en ninguna penalización. ¡OJO! HAY EXCEPCIONES.

**2** Los productos comprados online están cubiertos por el régimen de garantías. Con carácter general, son 2 años para productos nuevos, y no menos de un año para los de segunda mano.



**3** Puedes ejercer tus derechos en materia de protección de los datos personales que debes facilitar a la hora de comprar. Para ello puedes consultar la página web de la Agencia Española de Protección de Datos.

**4** Puedes aceptar o rechazar en cualquier momento el envío de publicidad o información comercial por parte de la empresa a la que hayas facilitado tus datos.



LINEA GRATUITA 700 21 50 80  
consumoresponde@unidadeandalucia.es  
consumoresponde@unidadeandalucia.es



Si tienes alguna duda o necesitas más información, puedes contactar con el servicio **Consumo Responde** a través del **teléfono gratuito 900 21 50 80** o en la web **www.consumoresponde.es**

## POSIBLES FRAUDES

# 6. HERRAMIENTAS PRÁCTICAS

## IDENTIFICACIÓN DE BANNERS



PEGALO  
GANA  
1.000 €

GANA  
1.000.€  
EN COMPRAS  
CONSÍGUELOS

Ya estás más  
cerca de tu premio  
introduce tu número de móvil:

PUEDEN SER  
TUYOS  
SOLO AQUÍ

¡SOLO HOY!  
1.000€  
Bogancá  
Estilo urbano

Enviar

Basado en información. Condiciones generales



## MENSAJE DE TEXTO



## RECCEPCIÓN DE EMAIL



Nueva notificación (ES-49012889)

**Cher(e) client(e),**

Un nuevo documento está disponible en su área de clientes  
Para consultarlo, haga clic en el siguiente enlace:

[Acceda a mis documentos](#)

**Le damos las gracias por su confianza.**

Atentamente,

Este es un mensaje automático. Por favor no respondas

SER UN USUARIO ATENTO Y OBSERVADOR

Santander

Buenos días  
04 mayo 2020

[Ir a web clásica](#)

Documento NIF

NIF/CIF/NIE

Clave de acceso

Recordar mi usuario

ENTRAR

NO ES LA PÁGINA OFICIAL



## Envío masivo de SMS y emails fraudulentos ante la integración de Bankia en CaixaBank

- Tanto clientes como no clientes reciben mensajes para robarles sus datos bancarios



ABC

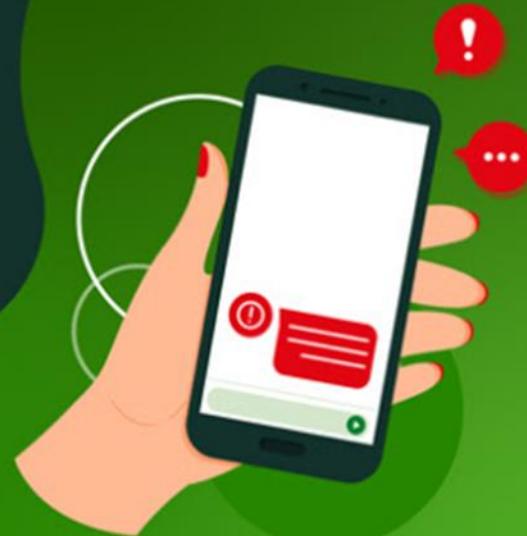


ALFABETIZACIÓN MEDIÁTICA

## SER UN USUARIO ATENTO Y OBSERVADOR

Los remitentes de estos mensajes engañosos, recibidos a través de SMS o Whatsapp, pretenden obtener información confidencial, como claves o datos bancarios, haciéndose pasar por un remitente de confianza como una entidad bancaria o una empresa de mensajería.

- 1 Una Entidad de confianza nunca te pedirá datos por estas vías.
- 2 Desconfía de remitentes desconocidos.
- 3 Si hay un enlace, no pinches ni descargues archivos.



# CONSEJOS

---

1. UTILIZAR UNA CONEXIÓN SEGURA
2. USAR MÉTODOS DE PAGO SEGUROS
3. USAR UN EQUIPO ACTUALIZADO
4. COMPRAR EN SITIOS OFICIALES
5. TENER HERRAMIENTAS DE SEGURIDAD
6. VER QUE SEAN HTTPS
7. ANALIZAR EL ASPECTO GENERAL
8. VER INFORMACIÓN Y DETALLES DEL SITIO
9. BUSCA OPINIONES DE OTROS CLIENTES
10. REVISA FRECUENTE CUENTAS Y TARJETAS
11. NO GUARDES TUS DATOS DE PAGO
12. CONVIENE GUARDAR CORREOS Y FACTURAS

ORGANIZA



# COLABORAN



Vicerrectorado de Cultura y Políticas Sociales  
Aula Abierta de Mayores