

El comercio electrónico

El comercio electrónico o **e-commerce** (electronic commerce) consisten la compra y venta de productos o de servicios a través de medios electrónicos, tales como Internet y otras redes informáticas usando como forma de pago medios electrónicos, tales como las tarjetas de crédito.

El comercio electrónico permite la compra por Internet, el pago de impuestos y tasas, efectuar transacciones comerciales, trámites con las administraciones e incluso la adquisición de artículos virtuales (software y derivados en su mayoría), tales como el acceso a contenido "premium" de un sitio web.

Modelos de comercio electrónico

En el comercio electrónico intervienen varios agentes que determinan el tipo de relaciones o modelos de comercio que se pueden establecer:

- Administraciones (Government)
- Empresas (Business)
- Consumidores (Consumer)

Partiendo de estos agentes, pueden darse múltiples relaciones comerciales, entre las que podemos destacar:

Empresa-Empresa (B2B)

Modelo de negocio dirigido y orientado a una relación comercial entre diversas empresas, ya sean fabricantes, distribuidores, vendedores o clientes finales (no particulares).

Empresa-Consumidor (B2C)

El objetivo es la venta di-recta al consumidor o usuario final y representa el modelo más conocido de venta electrónica a través de Internet. En el B2C la empresa suministra un catálogo de productos on line (juguetes, viajes, electrónica, moda...) sobre el que el cliente puede realizar pedidos.

Como sistema de pago se utilizan:

- Medios tradicionales: contrareembolso o la transferencia
- Medios electrónicos: la tarjeta de crédito o el pago por teléfono móvil.

Empresa-Administración (B2G)

Se establece una relación entre empresas y el gobierno para facilitar procesos de negociación entre organizaciones públicas como ayuntamientos u otras administraciones con proveedores. Estos últimos tienen la posibilidad de agruparse para ofrecer mejores ofertas. Con esta solución se incrementa la transparencia y se simplifican los procesos.

Consumidor-Consumidor (C2C)

El consumidor final le adquiere al consumidor primario los productos que él ya no quiere o necesita y a los que les podrá dar una nueva utilidad a precios muy accesibles.

Ejemplo: www.eBay.es.

Administración-Consumidor (G2C) / Administración-Empresa (G2B)

Las Administraciones permiten que los ciudadanos y empresas realicen sus trámites y paguen sus impuestos y tasas en línea a través de un portal web.

Ejemplo: www.atib.es

Compras online seguras

Gracias a Internet, el comercio electrónico ha experimentado un gran crecimiento. Ahora es posible comparar productos y precios de los productos, leer opiniones de otros usuarios, beneficiarse de ofertas exclusivas en compras online y realizar estas compras en cualquier momento y lugar

Sin embargo, hay usuarios que son reticentes a la hora de realizar pagos por Internet, probablemente por desconocimiento de los medios de pago disponibles y de las medidas de seguridad que se deben adoptar en este tipo de operaciones. Es recomendable tener en cuenta los siguientes factores a la hora de realizar una compra online

Conexión segura

La conexión establecida con la tienda virtual se debe realizar utilizando un protocolo seguro. Esto se puede comprobar en la barra de direcciones del navegador observando que la URL comienza por https y, además, aparece un candado

Tiendas conocidas

Es recomendable acudir a tiendas online conocidas y, a ser posible, que tengan tienda física también en el país. Muchas de ellas ofrecen, además, servicios de chat, correo electrónico o atención telefónica para las consultas de los usuarios.

Consultar opiniones

Se pueden buscar opiniones de otros usuarios sobre los productos, las tiendas online, formas de resolver posibles problemas surgidos... Muchas de estas tiendas (eBay, Amazon...) tienen sus propios foros y opiniones sobre los productos suministrados.

Ser realistas

Hay que ser conscientes que determinados regalos, gangas, chollos u ofertas exageradas pueden estar escondiendo una estafa.

Pago seguro

Muchos usuarios desconfían de suministrar sus datos bancarios (cuentas corrientes, tarjetas de crédito...) a tiendas online. Por ello han surgido diversas entidades como PayPal que sirven de intermediarios entre el comprador y el vendedor, aumentando la confidencialidad de estas operaciones pues evitan que los vendedores acedan a estos datos

Compras online

Tarjeta de crédito

son las más utilizadas por su comodidad y rapidez en el proceso, pero también las que más ataques sufren.

Para evitar que se filtren los datos de tu tarjeta (nombre del titular, número de la tarjeta, fecha de validez y código de validez CVV), muchos establecimientos utilizan TPV virtuales con autenticación, de modo que la entidad que emite la tarjeta pueda verificar que es auténtico y proteger los datos del cliente.

Servicios de pago seguro

Son muchos los consumidores que son reacios a proporcionar determinados datos a la hora de comprar online, y por ello surgieron plataformas con las que vincular el pago a una tarjeta de débito o crédito o a una cuenta bancaria, de modo que solo se tenga que introducir la clave de la cuenta de usuario de la misma plataforma. Algunas opciones son:

- Paypal
- Google Wallet
- Amazon Payments
- Apple Pay

Contra reembolso

El pago se efectúa cuando el producto llega a manos del comprador por lo que sea segura su recepción. Se debe pagar antes de comprobar el contenido. En ocasiones conlleva gastos adicionales.

Transferencia bancaria

Se notifica al comprador el número de cuenta bancaria donde se debe realizar el ingreso para tramitar el pedido. Suele tardar varios días en hacerse efectivo por lo que la compra sufre una demora.

Pago contactless

Es un sistema de pago inalámbrico utilizando la **tecnología NFC** que nos permite realizar pagos con solo aproximar el medio de pago (tarjeta, móvil, smartwatch...) al terminal de pago (datáfono) compatible con esta tecnología.

Así podemos utilizar, como forma de pago, nuestro móvil junto con alguna de las aplicaciones de cartera virtual (Google Wallet, Apple Pay, Samsung Pay, Vodafone Wallet, BBVA Wallet, La-Caixa Wallet...)

Proceso de compra

Accedemos a la tienda virtual. Si realizamos compras con frecuencia en ella es conveniente crear una cuenta e iniciar sesión. Así podemos indicar algunos datos (nombre, direcciones, formas de pago, teléfono, email...) sin necesidad de completar estos datos cada vez que hagamos un pedido.

1. Añadimos los productos a la cesta los elementos que deseamos adquirir indicando cantidad, talla, color o cualquier otro dato que sea necesario. En cualquier momento podemos acceder a esta cesta para consultar, modificar o eliminar productos de ella. Al finalizar la selección de artículos, indicamos que deseamos gestionar la compra.

2. Indicamos los datos que nos soliciten o los seleccionamos si ya los tenemos registrados en nuestra cuenta (destinatario, dirección de envío, teléfono de contacto...). En algunos casos se pueden introducir vales o promociones para realizar descuentos sobre el importe del pedido.
3. Seleccionamos la forma de pago. Este paso es el que más incertidumbre provoca en los compradores. Existen varias opciones que pueden estar disponibles según el sitio

Formas de pago

- Tarjeta de compra
- Servicio de pago seguro
- Contra reembolso
- Cargo en cuenta bancaria
- Pago con móvil

Banca electrónica

La banca electrónica es un servicio telemático prestado por las entidades financieras que tiene como misión permitir a sus clientes realizar operaciones y transacciones como:

- Consultar saldos
- Realizar pagos de tributos
- Efectuar traspasos y transferencias de dinero

El servicio de banca electrónica se presta de la mis-ma forma para empresas que para particulares sin embargo son las empresas y los autónomos las que hacen una utilización más intensiva, dinámica y profesional en su gestión diaria porque les evita paseos innecesarios a la sucursal al ofrecerles una total autonomía.

Hay que actuar con precaución pues una de las amenazas más importantes en Internet está relacionada con el robo de nuestras credenciales bancarias y la comisión de fraudes económicos

Derechos del consumidor

Tanto en compras tradicionales como online, los consumidores estamos am-parados por una serie medidas legales que protegen nuestros intereses como la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Por otro lado, la normativa europea sobre comercio electrónico protege a los consumidores de tiendas on-line situadas en la UE.

En las compras realizadas en establecimientos ubicados en terceros países (como Estados Unidos o China) no se aplica la esta normativa.

Los 5 derechos que debes memorizar:

- Las tiendas online tienen la obligación de enviar un acuse de recibo o una confirmación. Conserva este documento por si luego toca reclamar.
- Desde el momento en que el producto llega a tu casa tienes 14 días naturales para devolverlo sin coste. No tienes que dar ninguna explicación: simplemente ejerces tu derecho de desistimiento.

- Si la tienda online no informa correctamente de esta condición, la Ley amplía el plazo a 12 meses.
- Deben reintegrarte lo pagado en 14 días
- Los productos nuevos comprados por Internet tienen la misma garantía que los comprados de forma tradicional: 2 años. Si hay algún defecto de fábrica, el fabricante debe arreglarlo, cambiarlo por otro nuevo o bien devolver lo que se pagó. Las pocas excepciones

Existen algunas excepciones en las que la tienda no está obligada a devolverte el dinero:

- Música, vídeo, software, videojuegos cuando quitas el precinto, pierdes tu derecho de desistimiento
- Prensa y revistas
- Productos personalizados o alimentos y otros productos de rápida caducidad.

Quién paga los gastos de envío

- Está claro que si lo pides dentro de plazo (14 días naturales) deben reembolsarte el precio del producto.
- Pueden proponerte alternativas (vale de compra, sustitución por otro artículo...) pero tú siempre puedes negarte y exigir tu dinero.

Están obligados a devolverte los gastos de envío iniciales, pero pueden hacerte pagarlo que cuesta enviar el producto desde tu casa hasta la sede de la tienda (costes de devolución).