

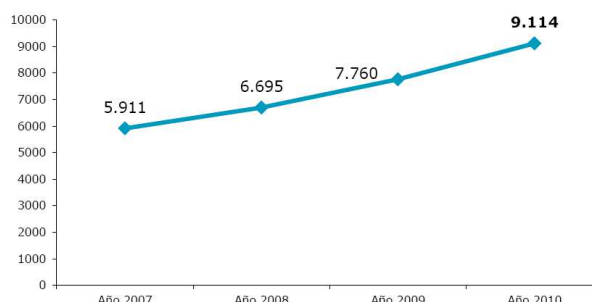
Compres a Internet

1. Xifres: hàbits de compra per Internet.....	1
2. Formes de pagament.....	3
3. Seguretat.....	4
4. Visita algunes botigues	5

1. Xifres: hàbits de compra per Internet¹

Les compres a Internet, en auge?

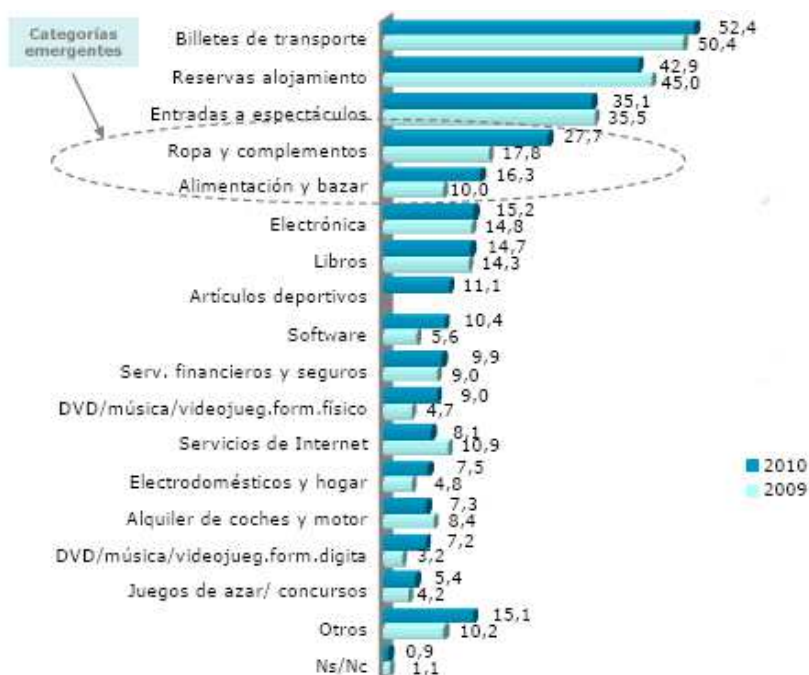
El volum total del sector de comerç electrònic es va incrementar durant l'any 2010, respecte del 2009 en un 17,4 %. L'augment s'explica no tant per l'augment del nombre d'internautes comprador, sinó per l'increment de la despesa mitjana per comprador, que ha passat de 749 € durant el 2009 a 831 € durant el 2010, un increment, doncs, del 10,9 %.



Qui compra i què es compra?

El comprador en línia té entre **35 i 49 anys**, resideix en un hàbitat urbà, té estudis universitaris, de nivell socioeconòmic mitjà i mitjà/alt i treballador en actiu a temps complet.

Els sectors que lideren el negoci en línia són els relacionats amb el turisme i l'oci (**bitllets de transport, reserves d'allotjament i entrades a espectacles**). Durant el 2010, es va produir un increment notable de sectors abans minoritaris com són la roba i complements o alimentació. El perfil d'edat dels compradors d'aquests sectors emergents és més jove que el dels compradors habituals.



¹ ONTSI Observatorio nacional de las telecomunicaciones y de la sociedad de la información. *Estudio sobre Comercio Electrónico B2C 2011*. <http://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/default/files/estudio_b2c_2011.pdf> [Consulta: 9 de març de 2012].

Quins mitjans de pagament són els més utilitzats?

Dos de cada tres comprador en línia (64,7 %) prefereixen pagar les seves compres per Internet, mitjançant targeta de crèdit o dèbit.



Com s'arriba a la botiga virtual?

Un 73,7 % dels internautes arriben normalment a les botigues virtuals a través dels **cercadors generalistes** (per exemple Google).



2. Formes de pagament

Diferents mitjans de pagament que ens trobarem en les botigues virtuals seran els següents:

Contra reemborsament

Aquest sistema consisteix a pagar quan es rep la mercaderia a casa. Amb aquest sistema el comprador només ha de donar el seu nom i adreça, sense haver de donar les seves dades bancàries.

Transferència bancària

Mitjançant aquest sistema el comprador realitza un ingrés en el compte bancari que li indiqui l'empresa venedora. Normalment, cal fer el pagament abans de rebre la mercaderia.

Targeta de crèdit

També podem comprar mitjançant targeta de crèdit. És un dels mitjans més habituals per comprar a Internet. El sistema de validació i pagament amb targeta és el mateix que el que es realitza en un comerç convencional: el venedor envia el número de targeta de la mateixa forma que en qualsevol botiga física. Per tant, el moment conflictiu en aquest tipus de pagament és quan el consumidor envia les seves dades a través de la xarxa, però els protocols de seguretat que implementen les botigues virtuals fan que la compra sigui segura (vegeu l'apartat següent sobre seguretat).



Visita aquestes pàgines i descobreix quins mitjans de pagament utilitzen:

<http://www.fnac.es> / <http://www.barrabes.com> / <http://www.casadellibro.com>

Micropagaments

El fet que moltes de les compres que es fan per Internet siguin de petita quantia fa que hagin sorgit mitjans de pagament adaptats a aquesta circumstància. Es tracta del sistema de micropagaments que es basa en què l'usuari estableix un compte amb l'empresa de micropagaments, introdueix els diners en aquest compte mitjançant una transferència bancària o la targeta de crèdit. A partir d'aquest moment, i mentre tingui saldo, pot fer pagaments.

El sistema s'assembla al de la targeta de crèdit. L'avantatge el trobem en el fet que no cal introduir les dades cada cop que es fa un pagament ja que no importa que es compri en diferents botigues ja que sempre ho farem a través de la pàgina web de l'empresa de micropagaments.



Un del sistemes de micropagaments amb més usuaris és el de Paypal.

<http://www.paypal.com>

3. Seguretat

Una de les principals barreres per al desplegament del comerç electrònic és la manca de confiança del consumidor que se sent insegur quan ha de donar les seves dades bancàries en un mitjà com és Internet.

La **forma més segura** és el **contra reemborsament** ja que el consumidor no ha d'abonar res fins que no té el producte a les seves mans. **La més utilitzada**, però, és la **targeta de crèdit**. Ja hem dit en l'apartat anterior que el moment crític de la transacció és quan el número de la targeta viatja a través d'una xarxa pública i potencialment insegura com és Internet.

Per garantir la confidencialitat de la transferència de dades s'utilitza un protocol de seguretat: **SSL** (*Secure Sockets Layer*). Aquest sistema assegura la identitat del venedor, garanteix la integritat del missatge i codifica les dades amb un xifrat de fins a 128 bits per la qual cosa caldria que un ordinador es posés a treballar durant molts anys per aconseguir descodificar el missatge. Això implica que si algú aconseguís interceptar la comunicació, no podria interpretar-la.

Precaucions

Resumim a continuació alguns dels consells que dona l'Associació d'Usuaris d'Internet sobre les compres segures a Internet (<http://www.aui.es>) i que podeu trobar a la pàgina web de la seva campanya "*Me gusta Internet seguro que sí*" (<http://www.megustainternet.es>).

Abans de comprar

- Assabenta't del que estàs comprant. Llegeix atentament la descripció del producte.
- **Calcula el cost final del producte.** Compara preus i suma les despeses d'enviament.
- **Comprova els termes del contracte**, la política de devolució i les dates de lliurament. Assegura't que podràs retornar el producte en cas que estigui defectuós.
- Informa't sobre amb qui estàs tractant. **Confirma l'adreça i el telèfon.**
- Mai **no responguis a un correu on es demanin les teves dades financeres**. Les empreses que operen de manera legítima mai no ho fan.
- Si has de donar les teves dades financeres busca indicadors que demostrin la seguretat del lloc, per exemple, la icona del **candau** en la barra del navegador i una adreça que comenci per **https**. Malauradament no hi ha indicadors que ens assegurin al 100 % la fiabilitat.
- Verifica la política de privadesa. Els venedors han d'explicar quin tipus d'informació personal guarden, per a què la sol·liciten i de quina manera la utilitzaran.

En el moment de la compra

- Abans de confirmar la compra han de donar-te la possibilitat de modificar-la.
- Paga els teus productes mitjançant **targeta de crèdit, targeta de l'establiment o contra reemborsament**. D'aquesta forma sempre es podrà seguir el rastre dels teus diners.
- Imprimeix i guarda els comprovants de les teves transaccions, incloent-hi la descripció i preu del producte, el rebut de la compra i els correus intercanviats amb el venedor.

4. Visita algunes botigues

Viatjar

www.edreams.es

www.atrapalo.com

www.viajar.com

www.vueling.com

www.easyjet.com

www.vuelosbaratos.es

www.hotelsearch.com

Entrades per anar al cinema, al teatre...

www.servicaixa.es

www.ticketmaster.es

www.telentrada.com

Llibres

www.amazon.com

www.casadellibro.com

www.llibres.cat

www.abacus.es

Roba i complements

www.laredoute.es

Alimentació

www.mercadona.es

www.capraboacasa.com

www.tastets.cat

www.naranjasdeorigen.com

Multiproducte

www.privalia.com

www.elcorteingles.com

www.ebay.es

Tecnologia

www.tenmobility.com

www.pcbox.com

www.fnac.es