

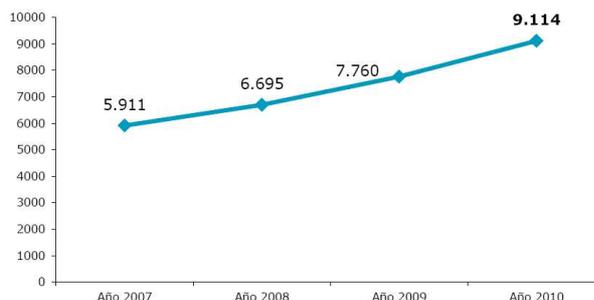
Compras en Internet

1. Cifras: hábitos de compra por Internet	1
2. Formas de pago	3
3. Seguridad.....	4
4. Visita algunas tiendas	5

1. Cifras: hábitos de compra por Internet¹

Las compras en Internet, ¿en auge?

El volumen total del sector de comercio electrónico se incrementó durante el año 2010, respecto del 2009 en un 17,4 %. El aumento se explica no tanto por el aumento de la cantidad de internautas compradores, sino por el incremento del gasto medio por comprador, que ha pasado de 749 € durante el 2009 a 831 € durante el 2010, un incremento, pues, del 10,9 %.



¿Quién compra y qué se compra?

El comprador on-line tiene entre **35 y 49 años**, reside en un hábitat urbano, tiene estudios universitarios, de nivel socioeconómico medio y medio/alto y trabajador en activo a tiempo completo.

Los sectores que lideran el negocio on-line son los relacionados con el turismo y el ocio (**billetes de transporte, reservas de alojamiento y entradas a espectáculos**). Durante el 2010, se produjo un notable incremento de sectores antes minoritarios como son la ropa y complementos o alimentación. El perfil de edad de los compradores de estos sectores emergentes es más joven que el de los compradores habituales.



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 marzo de 2012].

¿Qué medios de pago son los más utilizados?

Dos de cada tres compradores on-line (64,7 %) prefieren pagar sus compras por Internet, mediante tarjeta de crédito o débito.



¿Cómo se llega a la tienda virtual?

Un 73,7 % de los internautas llegan normalmente a las tiendas virtuales a través de los **buscadores generalistas** (por ejemplo, Google).



2. Formas de pago

Diferentes medios de pago que nos encontraremos en las tiendas virtuales serán los siguientes:

Contra-reembolso

Este sistema consiste en pagar cuando se recibe la mercancía en casa. Con este sistema el comprador sólo ha de dar su nombre y dirección, sin tener que dar sus datos bancarios.

Transferencia bancaria

Mediante este sistema el comprador realiza un ingreso en la cuenta que le indique la empresa vendedora. Normalmente, se tiene que hacer el pago antes de recibir la mercancía.

Tarjeta de crédito

También podemos comprar mediante tarjeta de crédito. Es uno de los medios más habituales para comprar en Internet. El sistema de validación y pago con tarjeta es el mismo que el que se realiza en un comercio convencional: el vendedor envía el número de tarjeta de la misma manera que en cualquier tienda física. Por tanto, el momento conflictivo en este tipo de pago es cuando el consumidor envía sus datos a través de la red, pero los protocolos de seguridad que implementan las tiendas virtuales hacen que la compra sea segura (ver el siguiente apartado sobre seguridad).

 Visita estas páginas y descubre que medios de pago utilizan:

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

Micropagos

El hecho de que muchas de las compras que se hagan por Internet sean de pequeña cuantía hace que hayan aparecido medios de pago adaptados a esta circunstancia. Se trata del sistema de micropagos que se basa en que el usuario establece una cuenta con la empresa de pago, introduce el dinero en esta cuenta mediante transferencia bancaria o la tarjeta de crédito. A partir de este momento, y mientras tenga saldo, puede hacer pagos.

El sistema se parece al de la tarjeta de crédito. La ventaja la encontramos en el hecho de que no hace falta introducir los datos cada vez que se hace un pago, ya que no importa que se compre en diferentes tiendas ya que siempre lo haremos a través de la página web de la empresa de micropagos.

 Uno de los sistemas de micropagos con más usuarios es el de Paypal.
<http://www.paypal.com>

3. Seguridad

Una de las principales barreras para el desarrollo del comercio electrónico es la falta de confianza del consumidor que se siente inseguro cuando tiene que dar sus datos bancarios en un medio como es Internet.

La **forma más segura** es el **contra-reembolso** ya que el consumidor no tiene que abonar nada hasta que no tiene el producto en sus manos. **La más utilizada** es la **tarjeta de crédito**. Ya hemos dicho en el apartado anterior que el momento crítico de la transacción es cuando el número de la tarjeta viaja a través de una red pública y potencialmente insegura como es Internet.

Para garantizar la confidencialidad de la transferencia de datos se utiliza un protocolo de seguridad: **SSL** (*Secure Sockets Layer*). Este sistema asegura la identidad del vendedor, garantiza la integridad del mensaje y codifica los datos con un cifrado de hasta 128 bits por lo que sería necesario que un ordenador se pusiera a trabajar durante muchos años para conseguir descodificar el mensaje. Eso implica que si alguien consiguiese interceptar la comunicación, no podría interpretarla.

Precauciones

Resumimos a continuación algunos de los consejos que da la Asociación de Usuarios de Internet sobre las compras seguras en Internet (<http://www.aui.es>) y que puedes encontrar en <http://www.megustainternet.es>, la página web de su campaña "*Me gusta Internet seguro que sí*"

Antes de comprar

- Infórmate de lo que estás comprando. Lee atentamente la descripción del producto.
- **Calcula el coste final del producto.** Compara precios y suma los gastos de envío.
- **Comprueba los términos del contrato**, la política de devolución y las fechas de entrega. Asegúrate de que podrás devolver el producto en caso de que esté defectuoso.
- Infórmate sobre con quién estás tratando. **Confirma la dirección y el teléfono.**
- **Nunca respondas a un correo donde se pidan tus datos financieros.** Las empresas que operan de forma legítima nunca lo hacen.
- Si has de dar tus datos financieros busca indicadores que demuestren la seguridad del sitio, por ejemplo, el icono del **candado** en la barra del navegador y una dirección que empiece por **https**. Desgraciadamente no hay indicadores que nos aseguren al 100 % la fiabilidad.
- Verifica la política de privacidad. Los vendedores tienen que explicar qué tipo de información personal guardan, para qué la solicitan y de qué manera la utilizarán.

En el momento de la compra

- Antes de confirmar la compra deben darte la posibilidad de modificarla.
- Paga tus productos mediante **tarjeta de crédito, tarjeta del establecimiento o contra-reembolso**. De esta forma siempre se podrá seguir el rastro de tu dinero.
- Imprime y guarda los comprobantes de tus transacciones, incluyendo la descripción y precio del producto, el recibo de la compra y los correos intercambiados con el vendedor.

4. Visita algunas tiendas

Viajar

www.edreams.es

www.atrapalo.com

www.viajar.com

www.vueling.com

www.easyjet.com

www.vuelosbaratos.es

www.hotelsearch.com

Entradas para ir al cine, al teatro...

www.servicaixa.es

www.ticketmaster.es

www.telentrada.com

Libros

www.amazon.com

www.casadellibro.com

www.llibres.cat

www.abacus.es

Ropa y complementos

www.laredoute.es

Alimentación

www.mercadona.es

www.capraboacasa.com

www.tastets.cat

www.naranjasdeorigen.com

Multiproducto

www.privalia.com

www.elcorteingles.com

www.ebay.es

Tecnología

www.tenmobility.com

www.pcbox.com

www.fnac.es