

# Alerta de la FTC para Consumidores

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

## 10 Consejos Para Hacer Compras Por Internet Astutamente Esta Época de Fiestas

### *10 Tips for Smart Holiday Shopping Online*

¿Está pensando hacer compras por Internet para las fiestas este año? Algunas personas lo hace para evitar un gentío, otras para ahorrar gasolina y otras, simplemente porque les fascina comprar a cualquier hora del día o de la noche. Los expertos predicen que para esta temporada de fiestas los consumidores gastarán más que nunca en sus compras en Internet. De hecho, un estudio realizado recientemente por Forrester señala que el 11 por ciento de quienes compran en línea dijo que del total de gastos previstos para estas fiestas gastaría tres cuartos o más comprando en Internet, lo cual se traduce en un cálculo aproximando de \$33 mil millones de dólares para el año 2007, superando los \$27 mil millones gastados en línea en el 2006.

La Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC), la agencia nacional de protección del consumidor, y la *National Cyber Security Alliance* (NCSA), una organización sin fines de lucro dedicada a la educación e información sobre ciber-seguridad, quieren que usted sepa que los estafadores siempre andan detrás del dinero y que durante la época de fiestas también estarán en línea. Para reducir los riesgos de convertirse en víctima de una estafa — y para proteger su información personal y su computadora de los ladrones de identidad y de los *hackers* — la FTC y la NCSA le ofrecen las siguientes recomendaciones para hacer sus compras en línea de manera más segura e inteligente:

**Verifique la confiabilidad del vendedor.** Si está pensando en hacer compras en un sitio Web desconocido, antes de comprar, haga algunas averiguaciones sobre el vendedor.

- Si es la primera vez que visita el sitio Web, llame al número de teléfono del vendedor para estar seguro de que podrá comunicarse con él en caso de que sea necesario. Si no puede encontrar un número de teléfono que funcione, haga sus compras en otra parte.
- Escriba el nombre del sitio Web en un motor de búsqueda: Si encuentra comentarios desfavorables, lo mejor es que le compre a otro comerciante.
- Lea la política de privacidad del sitio Web para enterarse de qué manera usa y comparte su información personal.
- Considere utilizar una barra de herramientas que califique sitios Web y que lo alerte si un sitio ha recibido reportes desfavorables de expertos y demás usuarios de Internet. Algunas compañías reputadas ofrecen herramientas gratuitas que lo alertarán cuando acceda a un sitio Web de tipo *phishing* o a un sitio que es utilizado para distribuir *spyware*.

**Lea las políticas de devolución.** Aunque usted elija los regalos con sus mejores intenciones, es posible que sea necesario devolver o cambiar alguno. Antes de comprar, lea la política de devolución.

---

Algunos comerciantes les conceden a los clientes un período de tiempo extra para devolver o cambiar los regalos después de la época de fiestas; otros, en caso de aceptar devoluciones, solamente lo hacen por plazos cortos de tan solo una semana. Varios comerciantes conceden períodos de devolución más cortos para ciertos productos y otros cobran cargos de “reposición de mercaderías” (*restocking fees*). Averigüe quien pagará los costos de envío por la devolución o cambio de su compra — el cliente o el comerciante — y consulte también si podrá cambiar los productos comprados en línea en la tienda de venta al público del comerciante.

**Sepa qué es lo que está comprando.** Lea atentamente la descripción del producto provista por el vendedor. Los artículos de marcas reconocidas que se ofrecen a precios muy rebajados pueden ser falsificaciones. No se deje atrapar por un e-mail o un anuncio pop-up falso. Las compañías que operan legítimamente no envían mensajes de correo electrónico no solicitados pidiéndole su contraseña, su nombre de usuario, ni su información financiera. Pero los estafadores sí lo hacen. En realidad, frecuentemente los estafadores envían mensajes electrónicos que parecen provenir de compañías legítimas – pero le indican a los destinatarios que hagan clic sobre un enlace electrónico, donde solicitan la información personal. Elimine este tipo de e-mail. Se trata de intentos de obtener su información personal y de facilitar el robo de identidad u otros delitos. Además, solamente haciendo clic sobre un enlace de un e-mail fraudulento podría instalar *spyware* en su computadora.

**Busque indicios de seguridad en los sitios Web.** Cuando esté listo para comprarle un producto a un vendedor confiable y antes de ingresar su información personal y financiera, busque indicios para comprobar la seguridad del sitio, como por ejemplo un candado cerrado en la barra de estado del navegador. En el momento en que le soliciten que ingrese la información de pago, las primeras letras del domicilio URL del sitio Web deben cambiar de *http* a *shttp* o a *https*, indicando que la información de la operación de compra está encriptada o protegida.

**Proteja su computadora.** Como mínimo, en su computadora debe instalar un programa antivirus, un *anti-spyware* y un *firewall*. Para que su computadora esté protegida contra las amenazas más recientes, debe actualizar los programas de seguridad con regularidad. Configure su programa de seguridad y sistema operativo (Windows o Apple’s OS) para que se actualice automáticamente. Para aprender más sobre los programas de seguridad, *firewalls* y otras maneras de proteger su computadora, visite en Internet [AlertaenLinea.gov](http://AlertaenLinea.gov) y [staysafeonline.org](http://staysafeonline.org).

**Considere cuidadosamente su método de pago.** Generalmente, la mejor opción es pagar con tarjeta de crédito ya que el comprador tendrá la posibilidad de procurar un crédito de parte de la compañía emisora de la tarjeta en caso de que no le entreguen el producto o que le entreguen algo diferente a lo comprado. Además, en general, si le llegaran a robar el número de tarjeta de crédito sólo será responsable de cubrir un monto de hasta \$50 de los cargos fraudulentos. No envíe dinero en efectivo ni utilice un servicio de transferencia de dinero porque en caso de que se presente algún problema se quedará sin recursos para hacer un reclamo.

**Sepa cual es el precio total de su compra y verifique los incentivos ofrecidos por el vendedor.** Si está buscando la oferta más conveniente, compare los costos totales, incluyendo los gastos de despacho y envío. La temporada de fiestas de fin de año es el período de mayores ventas para los comerciantes que operan en línea, y muchos ofrecen incentivos tales como envíos gratuitos. Pero algunas de las ofertas con envío “gratuito” pueden tener algunas condiciones, como por ejemplo un monto mínimo

---

de compra o la compra de determinados productos. Considere si una compañía le ofrece una política de devolución más amplia. Si utiliza un sitio Web de comparación de precios para encontrar una oferta conveniente, ingrese el número de modelo del producto y un detalle lo más específico posible sobre sus características.

**Guarde un registro escrito.** Imprima y guarde los registros de sus transacciones en Internet, incluyendo la descripción y precio del producto, el recibo en línea y las copias de todos los mensajes electrónicos que intercambie con el vendedor. Revise los resúmenes de cuenta de sus tarjetas de crédito tan pronto como los reciba para asegurarse de que no le hayan imputado cargos no autorizados.

**Cuando termine sus compras, desconecte su computadora.** Muchas personas dejan sus computadoras encendidas durante las 24 horas del día todos los días de la semana, lo cual representa la situación ideal para los estafadores que desean instalar programas maliciosos en su computadora y luego controlarla a distancia para cometer crímenes cibernéticos. Para reforzar su protección, desconecte su computadora cuando no la utiliza.

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 **ftc.gov/consumidor** 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