

Compres segures

Comerç electrònic

La compra per INTERNET, el denominat comerç electrònic és una modalitat de compra que està creixent i encara s'estendrà més. Com en totes les modalitats de comerç, la persona consumidora ha de ser conscient dels seus drets i també de les mesures preventives que ha de tenir en compte per assegurar-se que li són respectats.

Quan ens disposem a fer una compra per INTERNET, el primer que ens hem d'assegurar és que ho fem a través d'una pàgina segura. L'adreça de la pàgina ha de començar per **https:// (indicatiu de servidor segur)** en comptes de per l'habitual **http://**. **A la part inferior dreta o esquerra del navegador ha d'aparèixer un cademat tancat.** Si hi feu doble clic, apareixerà informació sobre el certificat de seguretat.

De la mateixa manera que en el comerç presencial, ens hem d'assegurar que ens informen tant de la identitat del venedor —identitat i adreça de l'empresa venedora—, com de les característiques del producte o servei, el seu preu i si aquest inclou el cost del transport, i aspectes com la forma de pagament, la modalitat de lliurament. La botiga virtual també ha d'informar de l'existència d'un dret de desistiment que us permetrà cancel·lar el contracte durant un termini mínim de 7 dies hàbils a comptar des del dia de la recepció del producte, excepte en els casos especificats per la normativa.

Quan feu la comanda, el comerciant us ha d'avisar de la seva recepció sense demora també per via electrònica. El venedor haurà de realitzar l'entrega del bé o servei dins dels 30 dies següents al de l'acceptació expressa del consumidor, excepte que en l'oferta s'indiqui un altre termini. **Junt amb el producte i els seus accessoris haureu de rebre**

informació escrita on consti l'adreça de l'establiment, la factura corresponent, el rebut i la garantia.

Si feu el pagament mitjançant l'autorització del càrrec en una targeta de crèdit, recordeu que podeu exigir l'anul·lació del càrrec al venedor i/o a l'entitat emissora de la targeta perquè desfaci l'operació si la targeta és utilitzada indegudament o si finalment no s'arribés a proveir el bé o servei. De tota manera, **és molt recomanable que utilitzeu una targeta de crèdit vinculada a un compte bancari on podeu fer impositons per l'import exacte de les vostres compres.** En cas d'incidències en la compra per Internet, per exemple les reserves electròniques que en el terminal del consumidor no es confirmen com a consumades (errors informàtics, missatges d'acció no executable, etc) guardeu sempre constància d'aquesta reserva fallida per tots els mitjans de què disposeu, amb previsió davant de futures anul·lacions de càrrecs improcedents davant l'emissor de la targeta. En cas de conflicte o necessitat de fer alguna reclamació, si l'empresa té la seva adreça en un altre Estat de la Unió Europea podeu sol·licitar assessorament a la Secció de Consum Europeu de l'Agència Catalana del Consum.

Com en tots els casos, és una garantia escollir una empresa adherida al sistema arbitral de consum.



Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

C. Font i Boet, 7 Caldes de Montbui