
NOTA DE PRENSA

AVACU: crece el número de consultas sobre compras realizadas a través de Internet

Valencia, 7 de septiembre de 2020. No hay duda de que el comercio online ha sufrido un importante incremento durante los últimos años, un incremento que se ha visto acrecentado durante y tras el confinamiento sufrido los meses pasados. Comodidad, evitar aglomeraciones y precios más económicos son las razones que los consumidores aducen para adquirir productos online. Pero esta práctica no está exenta de riesgos y posibles fraudes; conocerlos y, sobre todo, saber cómo evitarlos, son claves para que nuestras compras online sean un éxito.

En la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios AVACU, y como consecuencia de este crecimiento en las compras online, hemos constatado un aumento en las consultas y reclamaciones recibidas sobre esta problemática, especialmente en los últimos meses, en los que, tras el sector de viajes, se ha convertido en uno de los que más problemas ha generado para los consumidores valencianos, doblando prácticamente, solo en los meses de julio y agosto, el número de consultas y reclamaciones recibidas durante el primer semestre del año.

Las consultas que se reciben a este respecto van desde la página web que oferta productos a precios muy económicos, pero que, una vez realizada la compra, el producto no llega; productos que llegan equivocados o fuera del plazo señalado por la empresa; problemas con las devoluciones y reembolsos...

¿Qué se debe tener en cuenta a la hora de realizar una compra a través de internet?

- desconfía de las **ofertas excesivamente económicas o alejadas de los precios de mercado**; podrías encontrarte en una página "fraudulenta" que solo busca el engaño o recopilar datos personales o bancarios
- verifica los datos de contacto de la tienda o vendedor: en la web deben aparecer todos los **datos identificativos y de contacto** de quién está detrás de esa venta: nombre, dirección, teléfono... Compra en páginas que te ofrezcan confianza y fiabilidad y huye de las que no indiquen los datos mencionados anteriormente
- compara precios: revisa diferentes páginas, diferentes ofertas... **no te dejes llevar por rebajas y descuentos increíbles**. Es posible que se trate de un engaño
- revisa las condiciones de compra: gastos de envío, modo y plazo de entrega, **condiciones de cambios y devoluciones...**
- comprueba **la ubicación de la empresa**, intentando optar por aquellas que tengan sede física en España, la Unión Europea... ya que, si hubiera que reclamar, el procedimiento sería más sencillo que si la empresa se encuentra en un paraíso fiscal, país asiático...
- también hay que prestar atención a la **forma de pago**, ya que si nos ofrecen más posibilidades para realizar el pago, más seguridad nos dará esa página

- lee los **comentarios de otros usuarios**: en muchas ocasiones nos pueden ofrecer información relevante sobre el vendedor o sobre los productos que se venden. Pide también referencias a otros usuarios, visita foros...

- comprueba que te encuentras en una **página web segura** antes de introducir tus datos: la dirección debe comenzar por <https://> y la página debe poseer el certificado digital correspondiente. Además, la Política de privacidad y los Términos y condiciones deben aparecer visibles y redactados correcta y coherentemente. Y, por supuesto, deben corresponder a la página en la que nos encontramos

- **recuerda tus derechos**: las compras a distancia, como es el caso de las compras online, nos ofrecen un plazo de 14 días para devolver el producto (aunque existen ciertos productos que no pueden ser devueltos, por lo que habrá que revisar antes de la compra las condiciones que indique el establecimiento)

Ante cualquier consulta o problema que te haya podido surgir durante o después de la compra, no lo dudes, habla con nosotros o escríbenos a avacu@avacu.es.