



# Tecnología

para mayores

---





ONLINE SHOPPING

# Módulo 1

Cinco problemas  
frecuentes cuando  
compras por Internet

# Problemas frecuentes cuando compras por Internet

## 1. Paquete extraviado y/o artículo defectuoso



### Envío y recepción

Una de las razones de desconfianza se produce cuando el vendedor no respeta el tiempo estimado en el envío y recepción de la compra. Esto hace que el pedido se retrase y te desespere esperando la llegada de tus compras online.

Por otra parte, los horarios de reparto y la disponibilidad para recoger el pedido hacen que a veces sea casi imposible recibir tus compras.



### No cumple las expectativas

Recibir un producto defectuoso, de tamaño distinto al esperado, en otro color o modelo es uno de los problemas más comunes para los consumidores, y ocurre en muchas ocasiones.

Para evitarlo, es importante asegurarte de que la página desde la que se realiza la compra es de confianza, y que informa de una manera exhaustiva de las características del producto.



### Lee todo con atención

Es recomendable comprar siempre en páginas que faciliten una descripción exacta del producto y con una política de devoluciones segura, fácil y cómoda.

# Problemas frecuentes cuando compras por Internet

## 2. Política de devolución



### Atención a la web o app

Un factor muy importante que debes revisar en las páginas de tiendas online es la política de garantías y devoluciones, ya que si no te gusta el producto adquirido o no cumple las características que habían anunciado, tienes que tener la posibilidad de devolverlo sin ningún problema.

Recuerda que tienes 14 días naturales para devolver el producto sin coste (UE). Hay tiendas que ofrecen hasta 30 días o incluso 365.



### Alerta con lo “desconocido”

Si haces compras en sitios conocidos mundialmente como por ejemplo Amazon, no tendrás ningún problema en que te reembolsen el dinero si no estás satisfecho/a con el producto.

Sin embargo, pueden surgir inconvenientes si compras en páginas que sean menos grandes o conocidas.



### Revisa gastos y comentarios

Es fundamental revisar si los gastos de devolución corren de tu cuenta o no. Tienes que fijarte muy bien en el servicio post-venta y dónde está la sede de la empresa para saber a dónde tendrías que reclamar en caso de tener algún problema con el producto.

Invertir unos minutos en buscar y leer comentarios de anteriores compradores también nos ayudará a tomar una mejor decisión.

# Problemas frecuentes cuando compras por Internet

## 3. Cargos ocultos



### Variación en el precio

En ocasiones, al realizar una compra online, el precio se ve alterado por otros gastos que sólo se reflejan a la hora de hacer el pago. Por ejemplo: gastos de gestión, gastos de envío, coste adicional dependiendo del tipo de pago elegido o de la empresa de mensajería que te llevará el paquete a tu casa. Y también la urgencia con la que quieres que ese producto sea recibido.



### Precio final

Comprueba que el cargo final es el mismo que ha sido considerado a lo largo de la transacción antes de finalizar la compra.



### Compara

En este punto es importante comparar con otros sitios web. A lo mejor en otra tienda el precio del producto es superior, pero los gastos de envío son mucho más baratos e incluso gratis.

Lo que importa es el precio final.

# Problemas frecuentes cuando compras por Internet

## 4. Seguridad



### Estafas

Las compras online están en auge y eso es aprovechado por algunos para estafar a los usuarios. Suelen llamar la atención con ofertas increíbles y productos a precios totalmente fuera de mercado.

Hay que vigilar que la página esté acreditada con un sello de confianza. Debe tener reflejada una ley de protección de datos además de su política de privacidad donde puedas comprobar quién hay detrás del sitio web.



### Timos en redes sociales

Puede que compres en alguna web falsa que se hace con tu dinero y tus datos personales, pero no envían los artículos.

Esto es muy habitual en redes sociales. Hay una publicación que oferta productos a precio de risa o descuentos desorbitados, que en realidad son fraudes que buscan quedarse con el dinero de los usuarios.



### Confirma entorno seguro

También se producen cargos duplicados en tarjetas de crédito/débito e, incluso, robo de los datos de esa tarjeta en la realización de una compra online al no disponer de un entorno seguro de pago. Para evitarlo, verifica que en la pantalla de pago aparece el símbolo de un candado o "https" en la URL.

Evita dejar datos personales cuando utilices conexiones Wi-Fi públicas. Estas suelen ser muy vulnerables y el robo de datos personales muy sencillo.

# Problemas frecuentes cuando compras por Internet

## 5. Falta de asistencia al cliente



### Atención post-venta

Otro de los problemas que podemos encontrarnos al comprar por Internet, es que muchos sitios web ofrecen una atención post-venta pésima o nula.

Este aspecto puede echar para atrás a muchos compradores. A pie de calle podrías resolver tu problema con el dependiente o dependienta, hasta incluso con el/la propietario/a de la tienda. No habría retrasos ni estarías pendiente del mail a la espera de una solución.



### Soporte en línea

Si un paquete no llega o llega defectuoso es necesario un soporte en línea en el que puedas hablar con algún asistente lo más rápido posible.

A día de hoy, muchas tiendas online proporcionan un email, pero eso a veces no es suficiente.

Un chat en vivo y/o un teléfono de contacto se hace prácticamente obligatorio.



### Opiniones y valoraciones

En este punto, podemos volver a echar mano de las opiniones de otros usuarios. Dedicarle unos minutos a buscar por Internet lo que dice la gente acerca del servicio post-venta de una página en cuestión, puede ahorrarte algún que otro disgusto.

# FIN DE MÓDULO

