



## GUÍA PARA LA CONFIANZA EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

### 1. OBJETIVOS Y A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

#### Objetivo:

Brindar una guía práctica que oriente a los usuarios para realizar una compra segura, rápida y efectiva a través de los distintos canales de ventas en internet y tiendas online.

#### A quién nos dirigimos:

Ciudadanos que tienen conocimiento acerca del uso del internet, pero que nunca han comprado a través de canales digitales.

### 2. LOS 8 PASOS PARA TENER LAS MEJORES PRÁCTICAS PARA COMPRAR POR INTERNET

#### PASO Nº 01: Identifica una página web segura

Cuando ingreses a una página web, identifica que esta tenga el candado de seguridad y el nombre de la tienda dentro de su URL.

Notas sobre la recomendación:

➤ El candado que se visualiza en el URL antes del nombre de la página web significa que esta tiene certificado SSL, el cual autentifica la identidad de un sitio web y cifra la información, con lo cual tus datos están protegidos.

#### PASO Nº 02: Identifica una página web formal

Una página de comercio electrónico formal cumplirá con estándares de seguridad, comunicación y consideraciones legales que se podrán identificar rápidamente dentro de la web.

Consideraciones claves que debe tener el cliente que quiere comprar por internet:

➤ Libro de reclamaciones:

Este libro de reclamaciones te permite presentar tus quejas o reclamos por inconvenientes que surjan frente a la compra de un producto o adquisición de un servicio. El proveedor tiene la obligación de ponerlo a tu disposición cuando lo solicites en formato físico o virtual.

➤ Políticas de privacidad y Cookies:

Es muy probable que al ingresar a una tienda online nos pidan aceptar un aviso de política de privacidad y cookies. Las cookies no son spam, ni virus informáticos, por el contrario, son archivos que almacenan la información de cómo nos comportamos en internet con la finalidad que las empresas puedan colocar anuncios más efectivos de acuerdo a nuestros gustos e intereses.

#### PASO Nº 03: Verifica la información de contacto

Identifica que la página de la tienda online muestre información de contacto, esta es una manera de comprobar que la empresa es un sitio web confiable y seguro.

Consideraciones claves que debes tener en cuenta para comprar por internet:



PERÚ

Ministerio  
de la Producción

- Puntos de contactos multicanal (teléfono, whatsapp, chats en página web, foro de consulta, preguntas frecuentes, etc)

#### **PASO Nº 04: Busca y selecciona tu producto ideal**

Encuentra el producto con la mejor relación, precio, calidad que cumpla con todas tus necesidades.

Consideraciones claves que debe tener en cuenta para comprar por internet:

- Busca en internet lo que deseas, el proceso exploratorio en internet sobre un producto es clave para lograr encontrar el producto ideal, puedes consultar muchos buscadores y páginas de ventas.
- Ten cuidado con la publicidad engañosa en internet, no existe el producto "ideal", pero en muchos casos al comprar por internet encontremos a un solo clic mejores ofertas que las que podríamos encontrar en una tienda física.

#### **PASO Nº 05: Busca y revisa la política de devoluciones**

Antes de comprar en una tienda online revisa que tienen su política de privacidad en un lugar visible y está actualizada.

#### **PASO Nº 06: Recuerda estar accediendo a una red WiFi segura**

El factor de seguridad también depende del cliente, por lo cual debes considerar estar en una red de wifi confiable antes de realizar transacciones por internet.

Consideraciones claves que debe tener el cliente que quiere comprar por internet:

- No uses redes wifi públicas ya que personas inescrupulosas podrían acceder a tu información y datos bancarios; espera a llegar a casa o una zona segura para realizar tus compras.

#### **PASO Nº07: Inicia tu proceso de compra**

Este es el proceso de confirmación, dónde estás seguro que quieres realizar la transacción para poder adquirir el producto de tu interés.

- 1) Añade tus productos al carrito de compras:** A medida que encuentres los productos de tu preferencia, verás que en cada uno de ellos tiene la opción de dar clic en el botón "Añadir al carrito" o "Agregar a la bolsa", puedes hacer cambios, eliminar un producto del carrito o agregar otros más.

Por lo general, los productos que agregas al carrito de compras permanecen allí por el tiempo que estime el proveedor. Al terminar de escoger los productos de tu preferencia puedes iniciar con el proceso de pago.

- 2) Elige la opción de envío que quieras:** En este punto, ya tenemos el carrito lleno, entonces debemos ingresar nuestras opciones de envío del producto, es importante tener en cuenta que algunos comercios cobran por el envío de sus productos. Si estás comprando de una tienda fuera del país, debes tener en cuenta que se te sumarán los derechos arancelarios si tus productos sobrepasan los \$200 dólares. Se recomienda revisar los términos y condiciones para tener todas las reglas claras.



PERÚ

Ministerio  
de la Producción

### 3) Verifica tu información de pago:

#### **Código de seguridad – CVV**

Es un código presente en todas las tarjetas de crédito y débito. Por lo general, se trata de 3 o 4 dígitos ubicados al lado derecho de la franja de la firma, al reverso de tu tarjeta. Algunas veces, como en el caso de las tarjetas American Express, este código puede encontrarse en la parte delantera con 4 dígitos o al reverso, con solo 3 dígitos. Ten en cuenta el código que pide la web en la que estás comprando.

#### **Fecha de vencimiento**

Siempre debemos cerciorarnos que ambos dígitos (mes y año de vencimiento) estén correctamente ingresados.

### 4) Recuerda no guardar tus métodos de pago:

No es recomendable guardar los métodos de pago, debido a que los datos de tu tarjeta se quedarán registrados y ante cualquier robo de tu celular, pc o cualquier otro dispositivo alguien podría hacer compras sin necesidad de tener que registrar nuevamente los datos de tu tarjeta.

#### **PASO N° 08: Ante cualquier problema, puedes presentar un reclamo**

Si ya agotaste todos canales de comunicación con la empresa y no tienes respuesta, puedes comunicarte con INDECOPI en los siguientes casos:

- Tu producto no llega en el tiempo que te prometieron.
- Tu producto no es el mismo de la imagen en la compra.
- El producto llegó roto o con daños.
- La tienda online no cuenta con libro de reclamaciones.
- Me llegan correos de ofertas e información que no he solicitado.

También puedes acceder a “Reclama Virtual”, herramienta digital desarrollada con el propósito de facilitar a la ciudadanía el registro de reclamos de consumo a nivel nacional desde la Internet, los 365 días del año, las 24 horas del día.

<https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>

### **3. REFLEXIONES PARA EL COMERCIO ELECTRÓNICO EN TIEMPOS DE COVID**

Esta guía busca mostrar lo práctico y seguro que puede ser hacer compras por internet, para ello debemos tener las recomendaciones ya expuestas para evitar una mala experiencia.

El comercio electrónico al igual que cualquier otro canal de ventas, genera trabajo a muchas familias, es importante seguir reactivando la economía y sobre todo apoyar a los emprendimientos locales.