



USO INTELIGENTE DE INTERNET

Guía de Confianza – Cómo hacer compras seguras a través de Internet



ÍNDICE

Las tres secciones más importantes de este libro se titulan Recomendaciones breves, e incluyen...

Bienvenido a eBay

Compra en Internet con el mismo sentido común que utilizas en tiendas de la calle	05
¿Cómo puedo informarme sobre el vendedor?	07
¿Qué es PayPal?	09
¿Qué es la protección al Comprador?	11
Estudio de caso: Compras fuera de eBay	13
¿Por qué debo completar mis compras en la página web de eBay?	15
Estudio de caso: comprar fuera del sistema eBay	17
1 Recomendaciones breves: consejos para garantizar la seguridad en tus compras en eBay España	19
2 Recomendaciones breves: ¿Qué hacer si se produce algún problema?	21
Qué es el robo de cuenta y cómo evitarlo	27
Estudio de caso: Robo de cuenta	29
¿Qué significa Phishing, Spoofing y Spyware?	31
¿De qué forma puedo evitar ser víctima de phishing, spoofing y spyware?	35
Estudio de caso: usurpación de cuenta	37
¿A quién puedo recurrir si soy víctima de un robo de cuenta?	39
3 Recomendaciones breves: recomendaciones para combatir el phishing y garantizar la seguridad de tu cuenta	41
¿Cómo puedo garantizar la seguridad de mi ordenador de uso doméstico?	43
¿Dónde puedo solicitar asesoramiento adicional?	47
Recomendaciones breves: cómo adquirir un coche con total seguridad a través de eBay Motors	49

Siete puntos esenciales que recordar sobre las compras en Internet

¡BIENVENIDO A EBAY.ES!

Hola, me llamo Arturo Zacarías y soy responsable del equipo de Confianza y Seguridad de eBay.es.

Una parte muy importante de mis funciones es informar a los consumidores sobre las herramientas y las medidas de seguridad que deben seguir para disfrutar de una experiencia agradable al comprar por Internet.

Hemos preparado el siguiente documento para aumentar tus conocimientos sobre cómo realizar transacciones seguras de comercio electrónico. Esperamos responder a la mayor parte de las preguntas que puedas tener sobre la seguridad en las compras por Internet a la vez que despejamos algunas de tus principales preocupaciones en esta materia.

El comercio electrónico en España es una industria que crece a razón del 40% anual. El principal motivo de este vertiginoso crecimiento es que los consumidores españoles tienen cada vez más confianza en las transacciones en Internet. Mi propia experiencia en eBay.es me indica que la mayor parte de las transacciones se realizan sin ningún problema, y en los casos en los que algo va mal los compradores pueden impedir la mayor parte de los conflictos tomando algunas medidas sencillas.

Las compras seguras por Internet requieren la utilización del mismo nivel de sentido común y de precaución que usamos al comprar personalmente en una tienda. Este documento indica lo que puedes esperar y cómo actuar. También podrás consultar esta guía en el Centro de seguridad de eBay.es.

Arturo Zacarías

Responsable de Confianza y Seguridad
eBay.es



COMPRA EN INTERNET CON EL MISMO SENTIDO COMÚN QUE UTILIZAS EN TIENDAS DE LA CALLE

Las precauciones que adoptamos cada día cuando visitamos el comercio tradicional nos son tan familiares que ya ni pensamos en ellas.

Estas precauciones incluyen:

- **VIGILAR CONSTANTEMENTE** la cartera o billetera y no dejarla en un carrito de la compra sin vigilancia.
- **MANTENER SECRETAS** tus claves personales.
- **LLEVAR PEQUEÑAS** cantidades de dinero en efectivo en el bolso o en la cartera.
- **VIGILAR CONSTANTEMENTE** la tarjeta de crédito al entregarla para efectuar un pago.

Del mismo modo, en Internet, los compradores tienen que adoptar algunas precauciones lógicas a la hora de efectuar sus compras.


Comprueba esta sencilla lista de verificación cada vez que compres por internet:

- **LEE** y comprende los consejos de seguridad ofrecidos por la página en la que deseas comprar.
- **CONOCE** al vendedor.
 - **Comprueba** su reputación o historial a través de los votos (es decir, mediante la información proporcionada por eBay), sus ventas anteriores y los comentarios dejados por compradores que hayan tenido una experiencia previa con el vendedor.
 - **Lee atentamente** la descripción del artículo que desees comprar. Verifica si el artículo es nuevo o usado, si está en España o en otro país . Asimismo verifica qué tipo de pago acepta el vendedor y el tipo de cobertura que tiene.
 - **Pregunta** al vendedor cualquier duda que tengas y pide información adicional si lo consideras necesario.
 - **Busca** y estudia la política de devolución de artículos que ofrece el vendedor.
- **COMPRUEBA** si estás cubierto por los programas de protección del comprador (*consulta la página 11 para más información*).
- **UTILIZA** métodos de pago seguros.
 - **No utilices** servicios de transferencia instantánea de dinero como Western Union o MoneyGram; estos servicios no están diseñados para comprar por Internet y no ofrecen ninguna protección en caso de problemas.
 - **Aumenta la seguridad de tus pagos** con PayPal, que evita que los datos de tu cuenta bancaria o de tu tarjeta de crédito sean compartidos con terceros (*ver página 9*).
- **CONSERVA** copias de toda la correspondencia y comunicación de tu compra: te podría ser útil en un futuro.
- **UTILIZA** el sentido común. Si una oferta parece sospechosa o es demasiado buena para ser cierta, podría ser un engaño.



Si una oferta parece demasiado buena para ser cierta, puede que sea un engaño.

¿CÓMO PUEDO INFORMARME SOBRE UN VENDEDOR?

- 1** Revisa los votos del vendedor. En eBay, el sistema de votos es muy valioso para todos los usuarios. La cantidad de votos que un usuario recibe es el número que aparece entre paréntesis junto al seudónimo de cualquier usuario. Comprueba el historial de los vendedores leyendo los comentarios que han dejado otros usuarios y las valoraciones globales respecto a la descripción de sus artículos, la comunicación con los vendedores, el tiempo que se ha tardado en enviar el producto y los gastos de envío.
- 2** Comprueba atentamente las fotos y las descripciones del artículo que quieres comprar.
- 3** Revisa otros productos en venta del mismo vendedor para evaluar la calidad general y el tipo de artículos con los que comercia habitualmente.
- 4** En caso que necesites más información, no dudes en preguntar al vendedor a través de la opción “Preguntar al Vendedor” que encontrarás en la parte derecha del anuncio, debajo de la información del vendedor.
- 5** Comprueba si el artículo está cubierto bajo los programas de protección al comprador de PayPal. Para saberlo, consulta la parte derecha del anuncio, debajo de la sección “Compra con Seguridad” o la parte inferior del anuncio, dentro de la sección “Detalles de Pago”. 

Perfil de votos

"aeternitas" (182) 1

Antigüedad del usuario: 19-sep-06, en España

[Contactar con el usuario](#) [Ver artículos en venta](#) [Más opciones](#)

Puntuación de votos: **182**
Votos positivos: **100%**

Usuarios que votaron positivamente: 182
Usuarios que votaron negativamente: 0

Total de votos positivos: 441

[Más información sobre el significado de estos números](#)

Valoraciones más recientes (últimos 12 meses)

	1 mes	6 meses	12 meses
Positivo	36	180	409
Neutral	0	0	0
Negativo	0	0	0

Valoraciones detalladas sobre los vendedores (desde mayo 2007)

Condiciones	Valoración media	Número de valoraciones
El artículo es tal y como se describe	★★★★★	63
Comunicación	★★★★★	64
Tiempo de envío	★★★★★	64
Gastos de envío y manipulación	★★★★★	64

PDA HTC TYTN II+TOMTOM 6+MAPAS ESPAÑA+MEMORIA+ACCESORIO

Número del artículo: 16018225978

LA MEJOR OFERTA DE LA SECCION,ENTRA Y COMPRUEBALO!!!!

¿Eres el pujador o el vendedor de este artículo? [Identifícate](#) para conocer tu estado

[Seguir este artículo](#) en Mi eBay



2

Puja actual: **650,00 EUR**

Tu puja máxima: EUR [Pujar >](#)
(Introduce 600,00 EUR o más)

Hora de finalización: **29-nov-07 10:41:57 H.Esp** (1 día 18 horas)

Gastos de envío: **Gratis**
Paquete Azul (nacional) hasta 2 kg
Servicio para [España](#)

Realiza envíos a: **España**

Ubicación del artículo: **a coruña, Galicia, España**

Historial: [59 pujas](#)

Máximo pujador: **m****** (3)

También puedes: [Seguir este artículo](#)

Recibe avisos mediante SMS o [Mensaje instantáneo](#)
[Enviar por correo electrónico a un amigo](#)

Detalles de anuncio y page: [Mostar](#) 5

Conoce al vendedor

Vendedor: [noelincnails](#) (14)

Votos: **100% positivos**

Usuario: desde 07-ago-06 en España

Registrado como vendedor privado

* [Ver comentarios detallados](#)

* [Añadir a vendedores favoritos](#)

* [Ver otros artículos del vendedor](#) **3**

Preguntar al vendedor **4**

[Slopp](#) [Llamar](#) | [Correo electrónico](#)

Compra con seguridad

1. **Consulta la reputación del vendedor**

Puntuación: 14 | 100% positivos

[Ver comentarios detallados](#)

2. **Averigua qué tipo de protección tienes como comprador** **5**

PayPal Protección para las compras hasta 200 EUR. [Ver condiciones](#)

Descripción [\(mensaje\)](#)

El vendedor asume toda la responsabilidad por la publicación de este anuncio.

Características del artículo - PDA

Marca: **HTC**

Serie PDA: **-**

Tamaño de pantalla (Píxeles): **320 x 240**

Funciones: **Altavoces, Bluetooth, Cámara, Garantía, GPS, Interfaz IrDA, Interfaz USB, Micrófono, Navegador Web/ WAP, Ranura de expansión, Reproductor MP3, Reproductor video, Teléfono, Toma auriculares estéreo, WLAN WiFi**

Pantalla: **Color**

Memoria RAM instalada: **256 MB**

[Estado:](#) **Nuevo**

¿QUÉ ES PAYPAL?*

Muchas de las preocupaciones que suscita la compra en Internet, como la utilización incorrecta o el robo de la información personal y financiera, han sido resueltos por sistemas de pagos seguros por Internet como **PayPal**.

PayPal (www.PayPal.es) es una compañía de pagos por Internet propiedad de eBay que permite a los usuarios comprar sin compartir información financiera confidencial. PayPal dispone de aproximadamente 153 millones de cuentas en todo el mundo y está disponible en 190 países. Fue lanzada en España en abril del 2005, y ahora tiene más de 1,5 millones de usuarios españoles.

¿Por qué utilizar PayPal?

1. PayPal facilita las compras en Internet de forma segura. Con PayPal ya no es necesario introducir información confidencial sobre tarjetas de crédito y cuentas bancarias en cada página web que visite. Esto se debe a que tu información financiera **nunca se comparte**.
2. Para registrarte en PayPal solamente tendrás que proporcionar información **sobre tu cuenta una vez**. Tu información quedará almacenada en un servidor de PayPal con elevados sistemas de seguridad, altamente encriptado, y jamás se compartirá con vendedores o comercios.

**El envío de pagos a través de PayPal te permitirá efectuar tus compras en Internet sin necesidad de compartir con terceros los detalles de tu cuenta bancaria o de tu tarjeta de crédito.*

3. La única información compartida con un vendedor a la hora de pagar con PayPal es el nombre, dirección de correo electrónico y dirección de entrega. Podrás decidir no informar al vendedor de su dirección de entrega si compras un artículo o servicio que no requiera la entrega física.
4. Si los usuarios de PayPal llegasen a ser víctimas de un correo electrónico de "phishing" (*ver página 31*), la compañía podrá compensarte por tus pérdidas.
5. PayPal utiliza sistemas y tecnologías de última generación para monitorizar la actividad en las cuentas.

The PayPal logo is displayed in a bold, blue, italicized sans-serif font. The letters 'P' and 'y' are connected, as are 'P' and 'a'. A small 'TM' trademark symbol is positioned to the upper right of the 'l'. The logo is set against a white background that transitions into a dark blue horizontal bar at the bottom of the page.

¿QUÉ ES LA PROTECCIÓN AL COMPRADOR?

El Programa de Protección al Comprador de PayPal es gratuito y cubre hasta un total de 1.000 euros en transacciones comerciales válidas dentro de eBay.es, siempre y cuando los compradores utilicen PayPal como forma de pago. La cobertura incluye el reembolso por productos que nunca se recibieran, así como por aquellos que, habiendo sido recibidos, no se ajustan a la descripción ofrecida por el vendedor.

Los artículos puestos a la venta en eBay.es y que sean pagados con PayPal estarán cubiertos automáticamente hasta 1.000 Euros en los casos en los que los vendedores tengan un mínimo de **50 votos**, de los cuales al menos el **98% tienen que ser positivos**. Estos nuevos estándares fomentan la calidad en el servicio y en los productos que ofrecen los vendedores a la vez que les motivan a construir y mantener una buena reputación dentro de eBay.es.

Si el vendedor no tiene el mínimo de **50 votos** y/o no tiene el mínimo de **98% positivos**, pero el pago se realiza a través de Paypal, el comprador estará automáticamente cubierto hasta 200 Euros.

NIVEL DE PROTECCIÓN	Vendedor con mas de 98% positivo y mas de 50 votos	Vendedor con menos de 98% positivo y/o menos de 50 votos
Pago con Paypal	1.000 Euros	200 Euros
Otro método de pago	100 Euros	Sin cobrar

Depósito de garantía.

Al adquirir artículos de alto valor (como joyería, obras de arte, coches o aparatos electrónicos de alto precio), utiliza un servicio de depósito de garantía de reputación acreditada, especialmente para grandes cantidades que no estén cubiertas por el programa de Protección de PayPal (hasta 1.000 euros). Un servicio de depósito de garantía mantiene el dinero del comprador en depósito hasta que el comprador haya tenido la oportunidad de recibir, inspeccionar y aprobar el artículo. eBay recomienda la utilización de un servicio de depósito de garantía de reputación acreditada, como por ejemplo Escrow Europa (www.escrow-europa.com). No utilices un servicio de depósito de garantía recomendado por el vendedor sin comprobar antes que sea legítimo.



Antes de efectuar compras en Internet, comprueba que está adecuadamente protegido.

ESTUDIO DE CASO

PROTECCION DEL COMPRADOR

Macarena Rodríguez

En el año 2005, Macarena Rodríguez, una apasionada de las antigüedades, adquirió en eBay.es un juego de té antiguo original Royal Albert Old English Rose muy escaso. Puesto que no encontraba el juego de té en España, Macarena aprovechó la oportunidad de comprar el juego de té a un vendedor de Francia por 350 Euros.

Cuatro semanas después de enviar el pago a través de PayPal, Macarena todavía no había recibido el juego de té y empezó a preocuparse. Se puso en contacto con el vendedor, que alegó haber enviado el producto por correo. Al no estar satisfecha con esta explicación, Macarena decidió ponerse en contacto con PayPal y presentar una reclamación. Puesto que el vendedor no fue capaz de demostrar que había enviado el artículo a la dirección del comprador, PayPal consideró que Macarena tenía derecho a la devolución de la totalidad de los 350 Euros.

Macarena se sintió aliviada al ver que, gracias a haber pagado con PayPal, estaba protegida por el Programa de Protección del Comprador de PayPal y pudo recuperar su dinero. “No hubo ningún problema con el proceso de resolución. A partir de ahora sólo compraré con PayPal”, comenta Macarena. “Si un vendedor no ofrece esta opción como medio de pago, no hago la compra”.

Gracias a la confianza en el sitio web de eBay y al Programa de Protección del Comprador de PayPal, Macarena continúa efectuando compras en línea, y recientemente adquirió en Estados Unidos un juego de té por valor de 500 euros para añadir a su colección.

Nombre de usuario ficticio



¿POR QUÉ DEBO COMPLETAR MIS COMPRAS DENTRO DE EBAY.ES?

Una mala práctica por parte de personas que desean engañar a otras es atraer a compradores para que cierren transacciones comerciales con ellos directamente en lugar de hacerlo a través de la página Web en la que están comprando. Imagina que estuvieras intentando comprar una televisión en unos grandes almacenes y alguien en la tienda te toca en el hombro y te ofrece una televisión de oferta si le pagas inmediatamente y recoges la televisión en una dirección al otro lado de la ciudad al día siguiente.

En caso de que haya algún estafador en eBay, probablemente intentará cometer el fraude utilizando una combinación de Oferta de Segunda Oportunidad fuera de eBay con pago a través de un servicio de transferencia instantánea (como Western Union o MoneyGram, no recomendados por eBay) a un precio que parece demasiado bueno para ser cierto y un aviso de que “o compras inmediatamente o corres el riesgo de quedarte sin el artículo”.

Al atraer a los compradores para que salgan de eBay, alejándolos de las herramientas de seguridad que eBay pone a su disposición, los estafadores dejan a sus víctimas expuestas al fraude. Es debido a esto que las transacciones efectuadas fuera del sitio no están cubiertas por los programas de PayPal.

Para evitar problemas:

- **Nunca realices la transacción fuera de eBay.** Cuando finalice la subasta, comprueba en “Mi eBay” que tu oferta es la ganadora
- **Verifica la pestaña Mis Mensajes** para comprobar si has recibido un correo electrónico con una Oferta de Segunda Oportunidad por un artículo que recientemente no has conseguido ganar. Para garantizar que es auténtico, el correo electrónico recibido en Mis Mensajes deberá provenir de eBay y no del vendedor, y debe estar encabezado por la frase “**Oferta de Segunda Oportunidad de eBay por el artículo...**”. La sección de Mis Mensajes puede consultarse en Mi eBay.



- Si una oferta parece demasiado buena para ser cierta, probablemente sea un fraude. Con millones de artículos disponibles, siempre habrá otras opciones; búscalas y evita riesgos.
- Nunca realices el pago a través de sistemas de pagos instantáneos.
- Recuerda que eBay es un sitio de encuentro entre compradores y vendedores: no es la propietaria de los artículos que se venden en la página, y tampoco conserva el dinero en depósito para los vendedores. Asimismo, eBay no te escribirá para confirmarte que el vendedor ha enviado el artículo.

Considera sospechosas por norma las ofertas de segunda oportunidad, y nunca pagues a través de Western Union o Moneygram.

ESTUDIO DE CASO

COMPRAS FUERA DE EBAY

Javier Paz

Javier Paz participó por primera vez en eBay haciendo una oferta por unas gafas de sol de diseño. Decidió efectuar una oferta al vendedor por el importe máximo que estaba dispuesto a gastar si terminaba la subasta por anticipado. El vendedor aceptó la oferta y solicitó a Javier continuar la operación directamente por correo electrónico y llamadas telefónicas en lugar de utilizar los procedimientos habituales de eBay, que permiten a los compradores finalizar su compra en la página web de eBay.

Javier pagó las gafas de sol mediante un depósito directo, pero llegaron en mal estado, con los cristales sueltos y sin dos tornillos. Las devolvió al vendedor, que estuvo de acuerdo en arreglarlas sin cargo adicional, y finalmente el problema quedó resuelto.

Javier comprende ahora que tuvo mucha suerte de no haber tenido una experiencia mucho peor. "Creía que esta negociación era normal, puesto que nunca había estado en eBay", comenta. "Ahora sé que siempre que realice la operación íntegramente a través de eBay, estoy cubierto por diversas medidas de protección, como la Protección al Comprador de PayPal".

Aunque no ha experimentado ninguna pérdida, ahora Javier siempre se asegura de ser el ganador de la subasta o el comprador seleccionado en eBay antes de proceder con la compra. "Ahora compruebo la información y el historial atentamente, solamente me comunico con la parte contraria a través de eBay y siempre efectuó mis pagos utilizando PayPal".





RECOMENDACIONES BREVES

CONSEJOS PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE TUS COMPRAS EN EBAY.ES

Conoce al vendedor

- Revisa el **Perfil del vendedor**; es el reflejo de su comportamiento en internet. Los comentarios positivos, neutrales y negativos dejados por otros miembros de la comunidad ayudan a los compradores a decidir si desean o no realizar transacciones comerciales con el vendedor.
- Comprueba atentamente las fotografías, las descripciones y los otros artículos a la venta del mismo vendedor. Así podrás evaluar la calidad general y el tipo de artículos que vende habitualmente.
- Pregunta al vendedor si necesita más información.

Usa medios de pago seguros

- Usa **PayPal**, un servicio de pagos por internet que evitará que el vendedor pueda ver los datos de tu tarjeta de crédito o cuenta bancaria. Además, el Programa de Protección del Comprador de PayPal puede cubrir las transacciones en eBay.es hasta un importe de 1.000 euros en caso de que el artículo no se reciba o difiera significativamente de su descripción; el único requisito es que haya sido pagado con PayPal.
- **NO UTILICES** sistemas de transferencia instantánea como Western Union o MoneyGram para comprar por Internet. Estos sistemas están diseñados para otros fines.

Compra de productos de valor elevado (joyería, obras de arte, coches, ordenadores, etc...)

- Utiliza un servicio de depósito de garantía conocido, especialmente para grandes importes que no estén cubiertos por el programa de Protección al Comprador de PayPal (hasta 1.000 euros). Un servicio de depósito de garantía mantiene el dinero del comprador en depósito hasta que éste haya tenido oportunidad de recibir, inspeccionar y aprobar los productos.
- eBay recomienda la utilización de un servicio de depósito de garantía con una reputación establecida, como por ejemplo: Escrow Europa (www.escrow-europa.com)
- Evita utilizar un servicio de garantía de depósito sugerido por el vendedor.

Sigue las orientaciones de comercio seguro de eBay

- El Centro de Seguridad de eBay ofrece consejos útiles para realizar tus compras con total seguridad. Para más información visita: <http://pages.ebay.es/Seguridad-en-eBay>.

No efectúes tus compras fuera de eBay.es

- Asegúrate de ser el ganador de la puja en eBay cuando se haya completado la subasta.
- Desconfía de cualquier Oferta de segunda oportunidad que puedas recibir, especialmente si solicitan el pago a través de un servicio de transferencia instantánea como Western Union o MoneyGram.

The PayPal logo is displayed in a large, bold, blue font. The word "PayPal" is written in a stylized, lowercase font, with a trademark symbol (TM) to the upper right of the "l". The logo is positioned on the left side of a dark blue horizontal bar that spans the width of the page.

La forma rápida y segura de pagar

RECOMENDACIONES BREVES

¿QUÉ HACER SI SE PRODUCE ALGÚN PROBLEMA?

Los siguientes consejos pueden ayudarte en caso de que hayas pagado un artículo en eBay.es y no lo hayas recibido o lo has recibido pero es significativamente diferente de la descripción original que hacía el vendedor.

1. Para artículos no recibidos o que difieran significativamente de su descripción original visita,

<http://www.ebay.es/creardisputa>

2. Para preguntar al servicio de Reclamación de Protección al Comprador, <http://pages.ebay.es/protecciondelcomprador>

Problema: He adquirido un artículo en eBay y no lo he recibido.

Solución: Revisa de nuevo la página del artículo.

Revisa las condiciones de venta del vendedor, la descripción del artículo, las condiciones de envío y de pago.

¿Ha transcurrido tiempo suficiente para que el vendedor reciba y confirme el pago?

¿Has leído las condiciones de envío del vendedor?

Existen muchas razones por las que la entrega puede retrasarse más de lo previsto, por ejemplo:

- Los envíos por correo o los trámites aduaneros para las transacciones internacionales pueden llevar algún tiempo extra. Asimismo, las transferencias de bancos internacionales pueden tardar hasta 14 días en completarse.
- Los envíos por correo postal pueden tardar más que otros métodos de envío.

Algunos artículos pueden estar realizados a medida o requieren montarlos antes del envío por correo, lo que podría causar retrasos.

Recomendación: verifica la pestaña Preferencias en Mi eBay para asegurarte de que la dirección de entrega es la correcta.

Problema: he verificado la página web de la subasta y estoy seguro de que el artículo debería haber llegado ya.

Solución: ponte en contacto con el vendedor.

La mayor parte de los problemas entre comprador y vendedor pueden resolverse mediante una comunicación abierta y directa. Podrás ponerte en contacto con cualquier vendedor de eBay pulsando el vínculo "Pregunta al vendedor" disponible en todos los artículos.

De forma alternativa:

1. Pulsa el botón Mi eBay en la parte superior de la página.
- 2.. Pulsa el botón Ganado en la columna izquierda.
- 3.Pulsa en el artículo. Para ponerte en contacto con el vendedor, pulsa el vínculo Pregunte al vendedor.

Asimismo, el correo electrónico de Final de Subasta que eBay envía después de que hayas ganado el artículo también incluye la dirección de correo electrónico del vendedor.

Problema: no puedo encontrar los datos del vendedor en la forma indicada o el vendedor no responde cuando utilizo Pregunte al vendedor.

Solución: obtén los datos de contacto del vendedor a través de eBay.

eBay puede proporcionarte los detalles de contacto de cualquier usuario con el que haya realizado una transacción, incluyendo su nombre, número de teléfono y ciudad. Recuerda, para obtener esta información, tendrás que haber realizado ya una transacción con esta persona.

Para solicitar la información de contacto de un vendedor, visita:

<http://www.ebay.es/informaciondevendedor>

Recomendación: comprueba los filtros de spam de tu correo electrónico para ver si contienen mensajes del vendedor. Es posible que el vendedor esté intentando ponerse en contacto contigo pero los filtros de spam estén bloqueando sus mensajes.

Recomendación: comprueba que tus datos de contacto estén actualizados. Dirígete a Mi eBay y pulsa en Información Personal. Asegúrate de que tu dirección de correo electrónico es la correcta.

Problema: me he puesto en contacto con el vendedor y se ha negado a ofrecerme una devolución y no quiere resolver esta situación.

Solución: inicia un proceso de disputa con el vendedor.

PROCESO DE DISPUTA DE PAYPAL

Si has efectuado el pago utilizando PayPal, inicia una disputa PayPal. Los compradores disponen de hasta 45 días a partir de la fecha de pago para iniciar la disputa, y hasta 20 días después de iniciar la disputa para convertirla en una reclamación (las disputas que no hayan sido convertidas en una reclamación después de 20 días serán cerradas automáticamente).

Puedes iniciar una disputa de la siguiente manera:

1. Conéctate a tu cuenta en www.PayPal.es.
2. Pulsa en la pestaña Centro de resolución.
3. Pulsa en Presentar una disputa.
4. Introduce o selecciona el identificador de la operación PayPal para la transacción sobre la que quieres iniciar una disputa.
5. Revisa la información correspondiente a la operación y selecciona una razón para iniciar la disputa.
6. Introduce los detalles de la operación e inicia la comunicación con el vendedor en el cuadro de texto "Redactar mensaje para el vendedor".

Problema: la disputa no ha sido resuelta a mi entera satisfacción.

Solución: presenta una reclamación para obtener la protección correspondiente al comprador, y transmite al vendedor la información sobre este asunto.

Para iniciar disputas por Internet, dirígete a:

<http://www.ebay.es/creardisputa>



Si el proceso de disputa no ha sido resuelto a tu entera satisfacción, tendrás derecho a presentar una reclamación con el fin de recibir el pago correspondiente al programa de protección del comprador. Podrás presentar una reclamación a través del proceso de disputa descrito anteriormente.

Los artículos comprados en eBay.es utilizando PayPal pueden estar cubiertos por el Programa de Protección al Comprador de PayPal, que podrá cubrir las transacciones calificadas por valor de hasta 1.000 euros.

No olvides emitir un voto sobre esta transacción. Los votos constituyen el historial o la reputación de los usuarios de eBay. Aunque podría no ser adecuado transmitir información negativa al inicio de la disputa, es correcto hacerlo una vez que las negociaciones han fracasado. Esto ayudará a informar a otros participantes de la comunidad de eBay de que podrían también encontrarse con los mismos problemas que tú si hacen transacciones con el vendedor en cuestión.

Problema: eBay me informa de que he llevado a cabo una transacción fuera de eBay.

Solución: proporciona los detalles de esta transacción a eBay.

Localiza más información sobre estas transacciones y comunícalas mediante el formulario Artículo adquirido fuera de eBay, que puede encontrarse:

<http://www.ebay.es/comprafueradeebay>

Problema: he seguido esta recomendación y todavía creo que he sido víctima de un fraude.

Solución: ponte en contacto con la policía o con una agencia de atención al consumidor en el área en la que crees que reside el vendedor.

Los casos delictivos deben ser investigados en la jurisdicción en la que el sospechoso estaba situado en el momento del presunto delito.

Si no eres capaz de ponerte en contacto con la policía en dicha jurisdicción, tu comisaría local podrá proporcionarte los datos de contacto.

Asegúrate de que cuando hablas con la policía o con la agencia de atención al consumidor correspondiente puedes proporcionarles :

- Copias de los correos electrónicos intercambiados con el vendedor.
- Cualquier registro de la operación.
- La identificación o seudónimo del vendedor en eBay.
- Cualquier nombre por el que sea conocido el vendedor.
- Cualquier dirección de correo postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico.
- La cuenta bancaria del vendedor si has efectuado el pago mediante este método.
- Otras formas de pago implicadas.
- El número de artículo eBay para la subasta o subastas en cuestión (está disponible en la esquina superior derecha de todas las páginas de subasta).

LISTADO DE VERIFICACIÓN

Para resolver un problema con una compra efectuada en eBay, utiliza la siguiente lista de verificación junto con la información anterior:

He intentado ponerme en contacto con el vendedor mediante la utilización de Pregunte al vendedor.

He obtenido los datos de contacto del vendedor por medio de eBay.

He iniciado una disputa.

He dejado información.

He utilizado el formulario Artículo adquirido fuera de eBay (si corresponde).

¿QUÉ ES EL ROBO DE CUENTAS Y CÓMO EVITARLO?

El robo de cuentas es el acto de robar información personal o financiera para obtener una ganancia financiera de forma engañosa. El robo de cuentas afecta a los consumidores en casa, en el trabajo, en centros comerciales y en Internet.

Las tarjetas de crédito robadas, los números de tarjetas de crédito, los números de cuentas bancarias permiten acceder a las tarjetas de crédito existentes y a las cuentas bancarias. También pueden ayudar a abrir nuevas cuentas que serán cargadas a la víctima o a obtener otros documentos de identificación.

Además de en Internet, existen numerosas oportunidades para el robo de cuentas:

- **PAPELERAS** que contiene correo desechado o documentación con información sobre las cuentas, o declaraciones que detallan los límites de crédito y/o de ahorro.
- **PÉRDIDAS** de artículos personales como carteras o bolsos que contengan recibos con información contable y diversos documentos de identificación.
- **ROBO** de propiedades como registros comerciales, archivos, cartas robadas de su buzón u otros artículos que contengan sus datos personales.
- **USO FRAUDULENTO** de tarjetas de crédito cuando no están a la vista del titular. Nunca realices la transacción fuera de eBay. Cuando finalice la subasta, comprueba en “Mi eBay” que tu oferta es la ganadora.

Para ayudar a evitar el robo de cuentas, los consumidores deben estar atentos. Marca las siguientes casillas para ver cuántas precauciones estás adoptando:

- CIERRA CON LLAVE** tu buzón y recoge tu correo a diario.
- DESTRUYE** información potencialmente delicada como registros fiscales innecesarios o estados de cuenta de tus tarjetas de crédito en lugar de tirarlos simplemente a la basura.
- NIÉGATE** a proporcionar información financiera personal a desconocidos o a vendedores por teléfono, en Internet o en persona.
- LLEVA** solamente las tarjetas de crédito que necesites de forma habitual, y nunca lles los códigos con las contraseñas en una cartera o bolso.
- COMPRUEBA** los estados de cuenta de tus tarjetas de crédito.
- UTILIZA INTERNET** para obtener información sobre tus cuentas bancarias o tarjetas de crédito. De esta forma puedes revisarlas en cualquier momento del día y de la noche para comprobar que no se esté produciendo un uso fraudulento y eliminas la necesidad de informes en papel, que pueden ser robados con mayor facilidad.
- NO PIERDAS** de vista tu cartera al realizar cualquier pago.
- FIRMA** las tarjetas nuevas o renovadas de forma inmediata.
- CANCELA** las cuentas bancarias y las tarjetas de crédito que no estés utilizando.
- SOLICITA** un informe de solvencia de forma regular y revísalo para asegurarte de que todo es correcto.
- GUARDAR BAJO LLAVE** cualquier información personal de tipo confidencial en una caja fuerte o armario para documentos en tu domicilio.
- PÓNTE EN CONTACTO** con tu banco de forma inmediata en caso de que pierdas o de que te roben las tarjetas.

La protección de tu identidad fuera de Internet es tan importante como en Internet.

ESTUDIO DE CASO

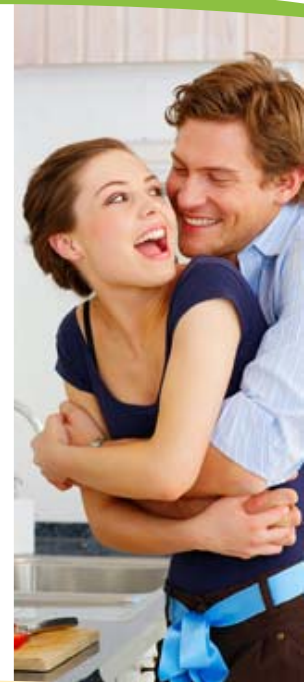
ROBO DE CUENTA

Jordi Puig

En el año 2000, Jordi Puig recibió una llamada de su banco informándole de una operación sospechosa en su tarjeta de crédito, que implicaba un gasto efectuado a través de Internet de 2.100 dólares estadounidenses. Puesto que nunca había comprado nada en los Estados Unidos, Jordi confirmó que el gasto era una operación fraudulenta y el banco canceló inmediatamente su tarjeta de crédito.

Después del incidente, Jordi ha efectuado algunos ajustes prácticos para mejorar su seguridad a la hora de hacer operaciones por Internet. Ha contratado una tarjeta de crédito con un límite de 500 euros y solamente transfiere fondos adicionales cuando una compra supera este límite. Otras precauciones alternativas incluyen la utilización de PayPal para todas sus compras por Internet y la verificación atenta de sus correos electrónicos en busca de falsificaciones.

Tres años después, Jordi ha establecido con gran éxito una tienda en eBay donde gestiona miles de transacciones cada mes. "Los compradores y los vendedores pueden disfrutar de su experiencia de compra en Internet si asumen un mínimo de precauciones", comenta. "Deben permanecer atentos, verificar con quién realizan la operación y comprobar que disponen de toda la información necesaria sobre el producto".





¿QUÉ SIGNIFICAN PHISHING, SPOOFING Y SPYWARE?

ROBO DE CUENTAS EN INTERNET

Cuando se extrae información confidencial para cometer el robo de cuentas, se denomina **phishing** (se pronuncia fishing). El Phishing constituye un intento por algunos estafadores de navegar entre los millones de usuarios de Internet con la esperanza de atrapar en sus redes a personas incautas.

La forma en la que funciona habitualmente es la siguiente: los estafadores envían un número masivo de correos electrónicos genéricos (también conocidos como "spam") solicitando a los receptores que actualicen la información de su cuenta bancaria para sus bancos, tarjetas de crédito, servicios de pago en línea o sitios de compras populares.

Algunas veces estos correos electrónicos **parecen** haber sido enviados por una compañía legítima como un banco, eBay o PayPal. El defraudador se oculta detrás de estas fuentes creíbles a través de una práctica denominada **spoofing**, que va estrechamente unida con el phishing. El correo electrónico frecuentemente transmite un mensaje de urgencia y puede indicar que la información de la cuenta bancaria del receptor ha caducado, ha sido sobrecargada, está en peligro o se ha perdido y que el titular de la cuenta debe ponerse en contacto con la compañía inmediatamente. Los correos electrónicos de Phishing frecuentemente contienen vínculos a una página web con aspecto oficial para "facilitar" este contacto. Otras veces, los correos electrónicos solicitan al receptor que descargue y envíe un formulario electrónico.

Algunas veces, un software conocido como **spyware**, está oculto en los archivos adjuntos al correo electrónico o en las páginas web falsas a las que se han dirigido a los usuarios de Internet. Una vez que está instalado en el ordenador de la víctima, este software podría permitir al delincuente ver lo que está siendo escrito en el teclado de la víctima y localizar información confidencial almacenada en su ordenador, como nombres de usuario y contraseñas para el uso de los servicios bancarios a través de Internet.

Numerosos correos electrónicos de phishing parecen muy convincentes. Algunos expertos sugieren que el porcentaje de receptores que responden a correos electrónicos falsificados podría estar entre el uno y el cinco por ciento, e incluso un número mayor de personas no son capaces de distinguir la diferencia entre un correo electrónico fraudulento y uno real de un organismo.

El phishing solamente tiene un objetivo: obtener información personal como nombres de cuentas, contraseñas, números de tarjeta de crédito, datos sobre las cuentas bancarias y otros datos personales como la fecha de nacimiento, los números de teléfono y las direcciones, para poder obtener un beneficio. Los delincuentes continúan realizando las operaciones de phishing debido a que es rentable incluso si una pequeña fracción de los receptores responde: el intento y la repetición constituyen una forma de estafa económica.

RESUMEN DEL CAPÍTULO

1. URGENCIA O AMENAZAS PARA LAS CUENTAS

Algunos correos electrónicos fraudulentos afirman que la cuenta del receptor está en peligro, y es necesario enviar información de certificación para evitar que la cuenta sea cerrada, suspendida, multada o restringida.

2. PÉRDIDA DE INFORMACIÓN

Los usuarios deberán desconfiar de explicaciones como que la compañía está "actualizando" sus archivos o cuentas. Es muy improbable que compañías como bancos, PayPal o eBay pierdan la información de sus clientes.

3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PERSONAL

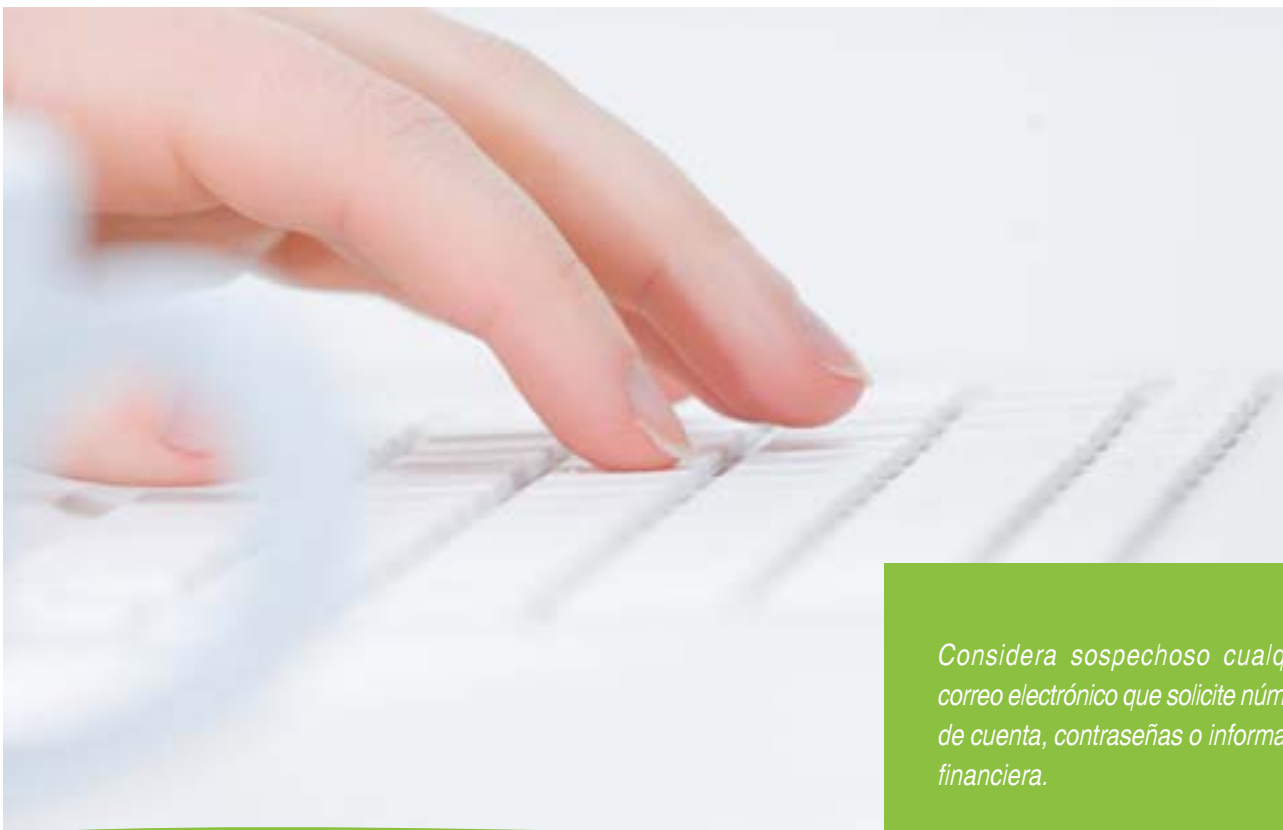
La solicitud de introducción de información confidencial o personal como la identidad de usuario, la contraseña o los datos de cuenta bancaria en un vínculo, o de rellenar cualquier correo electrónico debe ser considerada sospechosa, incluso si el vínculo le lleva a una página web que parece oficial.

4. DIRECCIÓN DEL REMITENTE

Los receptores de correo electrónico no deberán fiarse de la dirección de correo electrónico del remitente para comprobar el origen real del correo. El campo "De" de los correos puede ser fácilmente alterado para ocultar al verdadero remitente.

5. LOS VÍNCULOS

que parecen conectar con una página en concreto pueden estar falsificados. Abre siempre una nueva ventana en el buscador y teclea manualmente la dirección de la página web.



Considera sospechoso cualquier correo electrónico que solicite números de cuenta, contraseñas o información financiera.

¿DE QUÉ FORMA PUEDO EVITAR SER VÍCTIMA DEL PHISHING, SPOOFING Y SPYWARE?

La posibilidad del robo de identidad en Internet puede ser reducida en gran medida siguiendo unas reglas muy simples. Comprueba las siguientes casillas para comprobar cuántas de estas precauciones has adoptado ya:

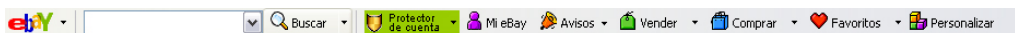
- PROTEGE** tu ordenador con software actualizado antivirus, antispam y antispyware y con la protección de un firewall.

- UTILIZA** las versiones más actualizadas de los navegadores y de los sistemas operativos.

- SELECCIONA** contraseñas seguras para proteger tus cuentas.
 - **No** utilices contraseñas que puedan ser adivinadas, como cumpleaños, nombres de miembros de la familia o incluso la palabra CONTRASEÑA.
 - **Utiliza** una contraseña que contenga una combinación de letras, números y símbolos, por ejemplo: s1pRf\$dL.
 - **Utiliza** diferentes contraseñas para diferentes cuentas al igual que tienes una llave diferente para tu casa, para tu coche y para la oficina.
 - **Cambia** tu contraseña periódicamente para asegurarte de que no puede ser descubierto.

- NO COMUNIQUES** a nadie tu contraseña. Las compañías legítimas nunca solicitan datos personales por correo electrónico.

- **TRANSMITE** cualquier correo electrónico dudoso que pretenda haber sido remitido por eBay a spoof@ebay.com, que comprobará si el correo electrónico es legítimo. eBay investigará el origen y determinará su autenticidad. PayPal ofrece un servicio similar en correos_falsos@paypal.es.
- **ABRE** una nueva ventana en tu navegador y escribe la URL de la página web que te ha sido remitida como un hipervínculo en un correo electrónico dudoso. No pulses el vínculo.
- **DESCARGA** la barra de herramientas de eBay, que incluye el Protector de cuenta. Si visitas una página que pretende ser eBay, el icono Protector de cuenta se pondrá de color verde si está en una página web legítima de eBay, gris si la legitimidad del sitio es desconocida, y rojo para proceder con precaución. La herramienta está disponible para su descarga de forma gratuita en eBay.es.



- **VERIFICA** los estados de cuenta electrónicos de forma regular.
- **RESPONDE** solamente a correos electrónicos que te conste que no puedan ser estafas. Algunas compañías se comunican directamente con sus usuarios a través de sus páginas web, asegurándose de que únicamente los usuarios y los titulares de las cuentas reciben las comunicaciones destinadas para ellos. Por ejemplo, el servicio de eBay **Mis Mensajes** es un servicio en el que los socios pueden verificar por duplicado los correos electrónicos recibidos de eBay o de otros usuarios de eBay..

Mantén tu ordenador protegido por medio de un software actualizado, utiliza contraseñas sensatas y nunca se las comuniques a nadie.

ESTUDIO DE CASO

USURPACION DE CUENTA

Rocío González

Rocío sufrió la usurpación de su cuenta hace un año cuando alguien intentó vender artículos ilegales utilizando su cuenta de eBay. El vendedor usurpó las cuentas de Hotmail y de eBay de Rocío. Ella había establecido la misma contraseña, con el nombre de su ciudad natal, para todas las cuentas, haciendo fácil para que cualquiera acertara y usurpara su identidad en ambas cuentas. eBay congeló la cuenta de Rocío y se le informó de que alguien había vendido ya un ordenador y otros artículos con su nombre de usuario.

Rocío se puso en contacto con el servicio de atención al cliente de eBay y recibió asistencia de forma inmediata. “El servicio de atención al cliente me ayudó a cambiar de contraseña y me informó de cómo crear una nueva con una combinación de palabras y números para garantizar que no vuelva a ocurrir de nuevo”, dijo. “La lección que aprendí de esta experiencia fue a cambiar mi contraseña de forma regular y a no utilizar nunca la misma contraseña para todas las cuentas. Asimismo, ahora envío cualquier correo electrónico sospechoso a spoof@eBay.com y nunca contesto a correos electrónicos que pregunten información personal, pues podrían ser mensajes de phishing”.





¿A QUIÉN PUEDO RECURRIR SI SOY VÍCTIMA DE UN ROBO DE CUENTA?

Algunas veces pueden pasar meses antes de que una víctima del robo de cuenta se entere del problema. Si has sido víctima de un robo de cuenta, deberás tomar las siguientes medidas inmediatamente:

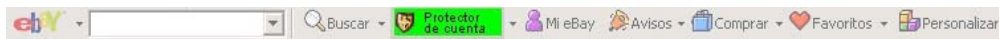
- PÓNTE EN CONTACTO** con la policía de tu localidad e infórmale del delito.
- OBTÉN** una copia de tu perfil de crédito para confirmar que alguien ha usado tu cuenta.
- INFORMA** a la entidad emisora de las tarjetas de crédito; de otra forma, podrían considerarte responsable de las deudas incurridas.
- CONSERVA** un registro detallado de toda la correspondencia relacionada con tu intento de informar y de corregir la actividad fraudulenta.



RECOMENDACIONES BREVES

RECOMENDACIONES PARA COMBATIR EL PHISHING

- **Mantén** actualizado el software antivirus, antispam y demás software de seguridad informática.
- **Nunca** envíes por correo electrónico detalles sobre tus cuentas (nombre de usuario y contraseña); compartir esta información es igual que entregar la tarjeta de crédito y la clave secreta.
- **Utiliza** las herramientas de Bay para combatir el phishing, incluyendo:
 1. spoof@eBay.com y correos_falsos@paypal.es: si alguna vez sospechas de algún correo electrónico que has recibido de eBay o PayPal, remítelo a estas direcciones y eBay o PayPal te confirmaran si es un correo electrónico legítimo.
 2. **La barra de herramientas eBay:** descarga la barra de herramientas eBay con el Protector de cuenta incorporado. Su descarga es gratuita, y te ayudará a asegurarte de que estás en una página web legítima de eBay. El Protector de cuenta se volverá verde si estás en una página web legítima de eBay y rojo cuando debas adoptar precauciones.



3. **Mis Mensajes:** verifica los mensajes enviados por eBay en el buzón de mensajes entrantes en Mi eBay . Si concierne a tu cuenta en eBay, estará en Mis Mensajes.

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD PARA PROTEGER TUS CUENTAS

- **Mantén** contraseñas distintas para cada cuenta de Internet.
- **Utiliza** una contraseña difícil de adivinar. Lo mejor es una combinación al azar de letras y números.
- **Mantén** el software de seguridad informática actualizado.
- **Nunca** envíes por correo electrónico datos de tus cuentas en Internet (nombre de usuario y contraseña).
- **Verifica** tus estados de cuentas en Internet de forma regular.
- **Si crees** que se ha usurpado su cuenta eBay, ponte en contacto con el Centro de Atención al Cliente de eBay.es.
- **Si crees** que se ha usurpado tu cuenta PayPal, ponte en contacto con el Centro de Atención al Cliente de PayPal.

¿CÓMO PUEDO GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE MI ORDENADOR DE USO DOMÉSTICO?

CONSEJOS PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD EN TUS COMPRAS EN EBAY.ES

1. MANTÉN ACTUALIZADOS TU SISTEMA OPERATIVO Y CUALQUIER OTRO SOFTWARE

- Constantemente se descubren defectos en el software, por lo que es importante mantener tu sistema actualizado y actualizarlo con los parches necesarios.
- Configura tu ordenador para efectuar actualizaciones de los parches de software automáticamente. Esto mantendrá actualizado el software.
- También deberás aplicar parches a las aplicaciones de correo electrónico de tu sistema operativo, a todas las aplicaciones de navegación (como por ejemplo Microsoft Internet Explorer), y a otro software de uso común, como por ejemplo, aplicaciones de Microsoft Office (Word, Excel, etc.).

2. INSTALA UN FIREWALL PERSONAL

- Todo ordenador doméstico que disponga de conexión a Internet debería disponer de un firewall (software) personalizado. Configúralo para permitir solamente las conexiones de entrada y salida esenciales.

3. INSTALA SOFTWARE ANTIVIRUS, ANTISPYWARE Y MANTENLOS ACTUALIZADOS

- Una vez instalado, configura tu software antivirus para que se actualice por sí mismo al menos de forma diaria.
- Los escáneres en busca de spyware complementan al software antivirus. Detectan y protegen contra diversos programas que pueden ser instalados de forma secreta en tu ordenador por atacantes con fines delictivos.
- Considera potencialmente peligrosa la apertura de archivos adjuntos a correos electrónicos y pulsar en vínculos en correos electrónicos no solicitados o sospechosos.
- Programa de forma diaria la realización de un escaneo de tu ordenador utilizando software antivirus y software antispyware para identificar si ha recibido software malicioso que su software antivirus pueda no haber detectado.

4. INSTALA SOFTWARE CON FILTROS CONTRA EL SPAM

- Los filtros de spam examinan el correo electrónico entrante, y pueden determinar si es spam. Podrán bloquear el correo o dejarlo pasar.
- Los filtros de spam no bloquean con éxito los mensajes todo el tiempo. No asumas que todos los correos electrónicos enviados a tu bandeja de entrada son legítimos y merecedores de tu completa confianza, incluso si parecen provenir de fuentes conocidas.



5. DESACTIVA CARACTERÍSTICAS NO SEGURAS DEL NAVEGADOR DE TU ORDENADOR

- Los navegadores nos permiten navegar por la Red, acceder a nuestro correo electrónico desde cualquier lugar del mundo y efectuar compras por Internet. Hay personas que pueden escribir programas que podrían resultar dañinos si se instalan en nuestro ordenador.
- Esto podría suceder si nos conectamos a través del navegador a uno de estos programas o páginas.
- Todos los navegadores utilizan diferentes características de seguridad. Por ejemplo, se puede acceder a las características de seguridad de Microsoft Internet Explorer y se pueden configurar las mismas a través del menú Herramientas/Opciones de Internet
- Los usuarios domésticos pueden configurar sus navegadores para que avisen antes de permitir que se ejecuten estos programas o scripts (por ejemplo: Java, Javascript, ActiveX, IFrame), en lugar de rechazarlos automáticamente.
- Aunque el software antivirus puede ayudar a proteger tu ordenador de la mayor parte de los programas perjudiciales basados en la web, te recomendamos que actives tantas características de seguridad en tu navegador como sea posible.

6. RECOMENDACIONES ESPECIALES PARA USUARIOS DE BANDA ANCHA

- Los filtros de spam examinan el correo electrónico entrante, y pueden determinar si es spam. Podrán bloquear el correo o dejarlo pasar.
- Los filtros de spam no bloquean con éxito los mensajes todo el tiempo. No asumas que todos los correos electrónicos enviados a tu bandeja de entrada son legítimos y merecedores de tu completa confianza, incluso si parecen provenir de fuentes conocidas.

7. REALIZA LAS TAREAS COTIDIANAS UTILIZANDO UNA CUENTA DE USUARIO CON PERMISOS LIMITADOS O REDUCIDOS

- Si utilizas una cuenta de usuario con permisos limitados en lugar de una cuenta con privilegios de administrador para acceder al correo electrónico o para navegar en la web, reducirás las probabilidades de que tu ordenador se infecte.
- La utilización de la cuenta de administrador debería estar reservada para usos ocasionales, como por ejemplo cuando necesites configurar las características de seguridad de su ordenador o instalar un nuevo software.



¿DÓNDE PUEDO SOLICITAR ASESORAMIENTO ADICIONAL?

Comunica cualquier problema a la policía y a las agencias de protección del consumidor

La experiencia de eBay es que la mayor parte de las sospechas de fraude están basadas en la falta de comunicación entre compradores y vendedores. Sigue nuestros consejos del epígrafe “¿Qué hacer si se produce algún problema?”. Si no consigues solucionar el problema, comunica tus sospechas a la policía en la jurisdicción en la que creas que vive el estafador (*por ejemplo: si vives en Sevilla y crees que el estafador vive en Cáceres, comunica el incidente a la Policía de Extremadura*).

Si tu reclamación implica a un negocio, considera también remitir la reclamación a la agencia de derechos del consumidor en la jurisdicción en la que creas que vive el estafador.

eBay trabaja en estrecha colaboración con las autoridades competentes y las agencias de atención al consumidor en todo el mundo. Rogamos que estas agencias se pongan en contacto directamente con el equipo de eBay enviando un correo electrónico desde su dirección de correo electrónico estatal a aupolicerequest@ebay.com.

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN ESPAÑA

- Instituto Nacional del Consumo
- Confederación de Consumidores y Usuarios
- Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía (FACUA)



RECOMENDACIONES BREVES

CÓMO ADQUIRIR UN COCHE CON TOTAL SEGURIDAD A TRAVÉS DE EBAY.ES

1. Comprueba el valor del coche y determina cuanto estás dispuesto a pagar por él. Localiza el modelo de coche que estás pensando en comprar utilizando la opción Búsqueda Avanzada, que te permitirá ver los artículos vendidos recientemente. Esto te ayudará a hacerte una idea del precio de venta de un modelo similar en ventas recientes en eBay.
2. Infórmate sobre el vendedor. Lee la descripción del coche y revisa atentamente las fotografías, verifica el perfil de votos del vendedor y pregunta cualquier duda sobre el coche. Si la información te parece inadecuada, solicita información adicional. Si vives en la misma área que el vendedor, solicita probar el vehículo, al igual que lo harías en caso de comprar el vehículo en cualquier otro sitio. Si te reúnes con el vendedor antes de la venta, asegúrate de completar la transacción en eBay.
3. Los distintos formatos en los que se puede comprar un coche son el de Subasta, ¡Cómpralo ya!, el formato de anuncio clasificado y Mejor Oferta.
4. Opciones de pago seguras.

En eBay puedes comprar o vender utilizando diferentes formas de pago. La mayoría de los vendedores suelen ofrecer más de una opción. Algunas opciones de pago presentan una mayor protección que otras, por lo que debes asegurarte de elegir la forma de pago con la que te sientas más seguro.

Realizar la transacción personalmente es la mejor opción. Es aconsejable llegar a un acuerdo para poder ver el vehículo antes de la compra. Antes de cerrar la transacción, asegúrate de que el vehículo cumple con lo que esperas de él; así evitarás posibles inconvenientes.

Nunca pagues por adelantado.

No envíes dinero a través de Western Union, MoneyGram, Bidpay u otros tipos de pago similares, ya que no pueden garantizar transacciones con desconocidos y no se puede rastrear el destinatario del envío.

Desconfía de vendedores que no pueden hablar por teléfono por cualquier excusa.

SIETE PUNTOS ESENCIALES QUE RECORDAR SOBRE LAS COMPRAS EN INTERNET:

1. Antes de comprar cualquier artículo en Internet, asegúrate de que tu compra está protegida en caso de que se produzca algún problema.
2. El uso de PayPal como medio de pago te permitirá efectuar tus compras en Internet sin compartir los datos de tu cuenta bancaria o tarjeta de crédito; además estarás cubierto por un programa de protección al comprador.
3. Nunca pagues a través de sistemas de transferencias instantáneas como Western Union o MoneyGram. Estos sistemas no están diseñados para el comercio electrónico.
4. Proteger tu identidad es importante dentro y fuera de Internet.
5. Considera sospechoso cualquier correo electrónico que solicite nombres de cuentas, contraseñas o información financiera.
6. Si una oferta parece demasiado buena para ser cierta, toma precauciones, puede que sea una estafa.
7. Mantén protegido tu ordenador con software de seguridad actualizado, utiliza contraseñas sensatas y no las compartas con nadie.