

De compras por **INTERNET**

CONSELLOS
PARA MERCAR
SEGURO



XUNTA DE GALICIA

O Instituto Galego do Consumo e da Competencia é o organismo da Xunta de Galicia encargado da protección e a defensa dos dereitos das persoas consumidoras e usuarias, así como do impulso e o desenvolvemento da educación e a formación no ámbito do consumo a través da Escola Galega de Consumo.

O obxectivo xeral é darlles resposta ás demandas formativas e educativas dos distintos sectores da poboación galega, entre eles a mocidade.

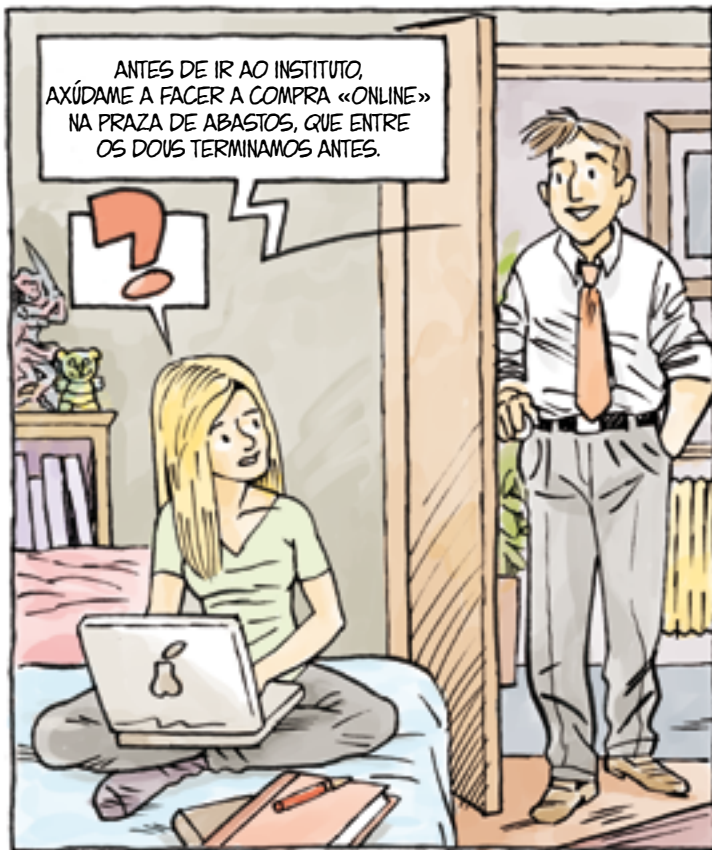
Por isto, a Escola Galega de Consumo pon a disposición dos mozos e mozas, e tamén do resto da comunidade educativa, ferramentas adaptadas á súa idade, capaces de transmitir dunha maneira gráfica a importancia de adquirir coñecementos no eido do consumo, descubrir a relevancia de estar informado e procurar un compromiso co consumo responsable.

A través deste cómic, as persoas educadoras poderán incentivar unha aprendizaxe e un comportamento responsable nos máis novos á hora de adquirir, usar e gozar de bens e servizos na vida cotiá. Agardamos que sexa do agrado e interese de todas e todos.

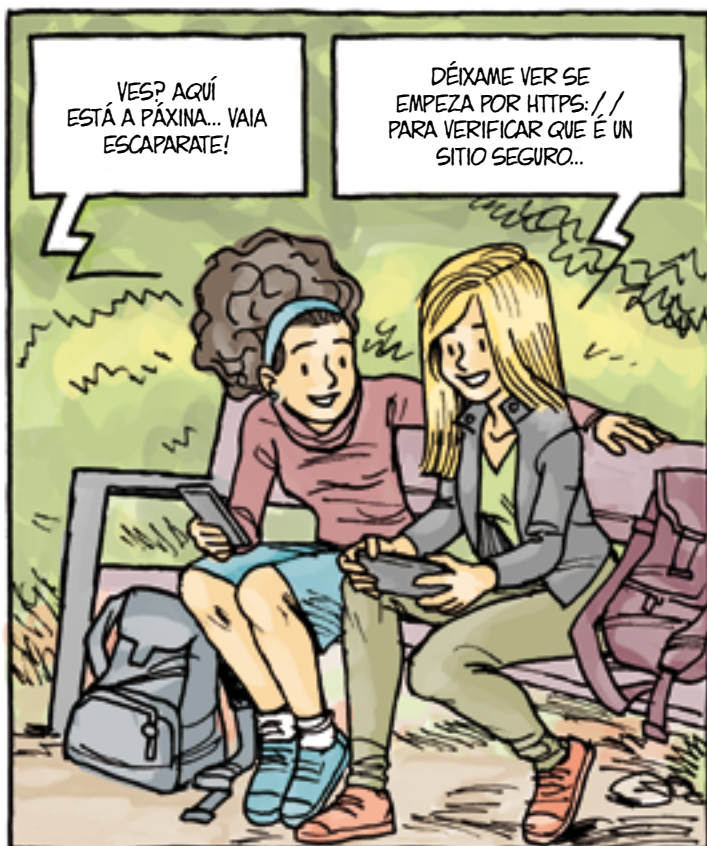
EDITA

Vicepresidencia segunda e Consellería de Economía, Empresa e Innovación
Dirección Xeral de Comercio e Consumo

DESEÑO E ILUSTRACIÓNS Fausto Deseño Asociados



Asegúrate de que o dispositivo electrónico empregado para a compra sexa fiable e seguro, xa que, polo xeral, proporcionaremos datos persoais e bancarios.



Fíxate se o sitio web é seguro. Así, se a páxina conta cun certificado de seguridade, o enderezo web comezará por <https://>



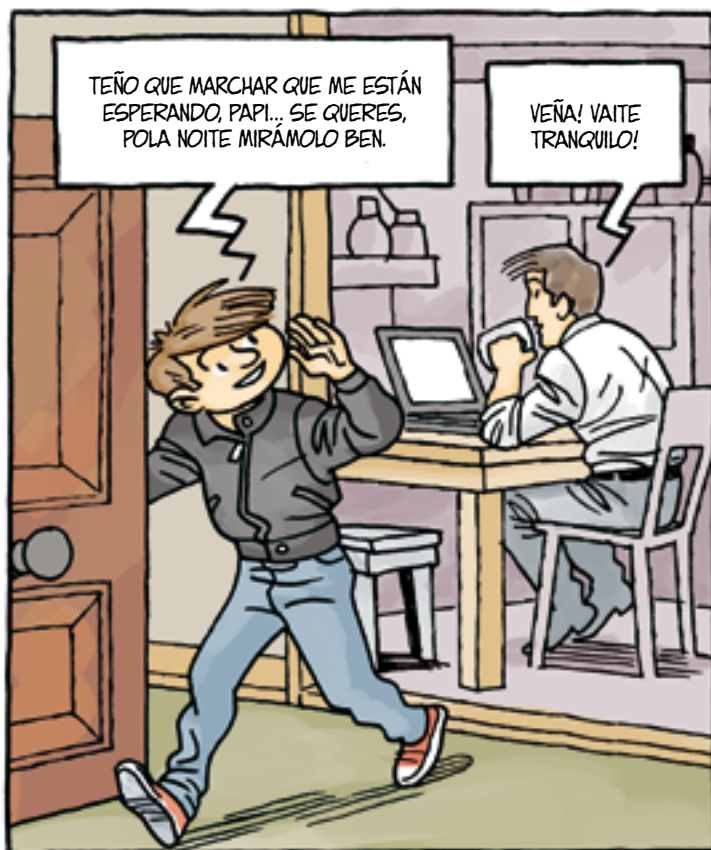
Cando recibas o produto —que debe ser, a máis tardar, no prazo de 30 días—, comproba que se corresponde co que contrataches. De non ser así, tes dereito á súa devolución. Isto tamén se aplica se o produto é erróneo ou chega defectuoso. Neste último caso, a empresa correrá con todos os gastos que ocasione a devolución e o posterior reenvío do produto.



Se a empresa non cumpre as condicións pactadas, podemos desistir ou rescindir o contrato sen penalización.



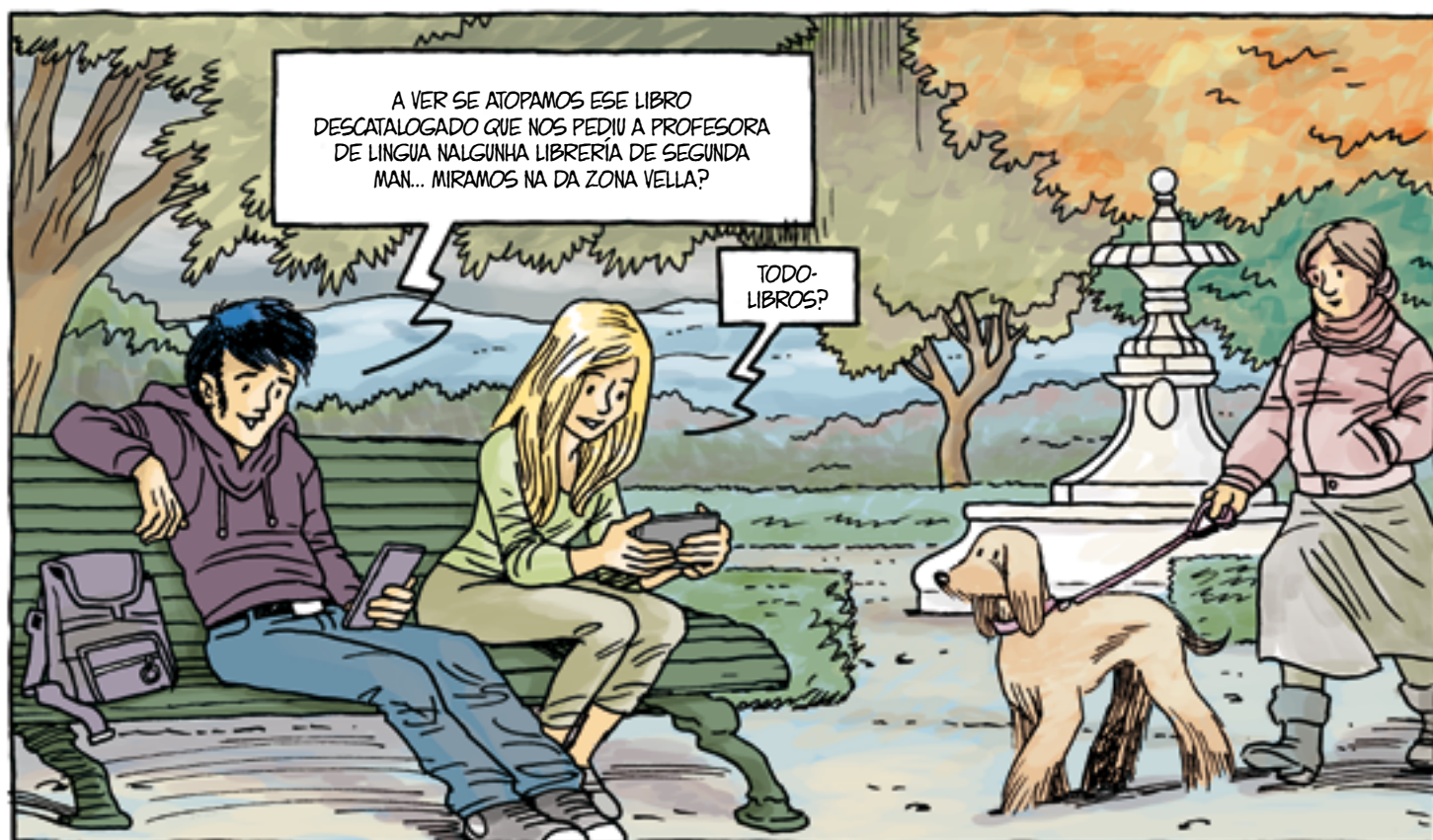
Analiza ben a oferta seleccionada. Con carácter previo á compra, a empresa debe informarnos das características esenciais e condicións do ben ou servizo (prazos de entrega, medios de pago, custos, dereitos, garantías...); podendo ser estas gardadas ou impresas por nós.



Comproba que a empresa dispoña dun «distintivo público de confianza en liña», coa finalidade de identificar aquelas empresas que se adhiren e respectan determinados códigos de conduta; así mesmo, revisa se a empresa está adherida a un sistema de resolución extraxudicial de conflitos como a arbitrase de consumo.



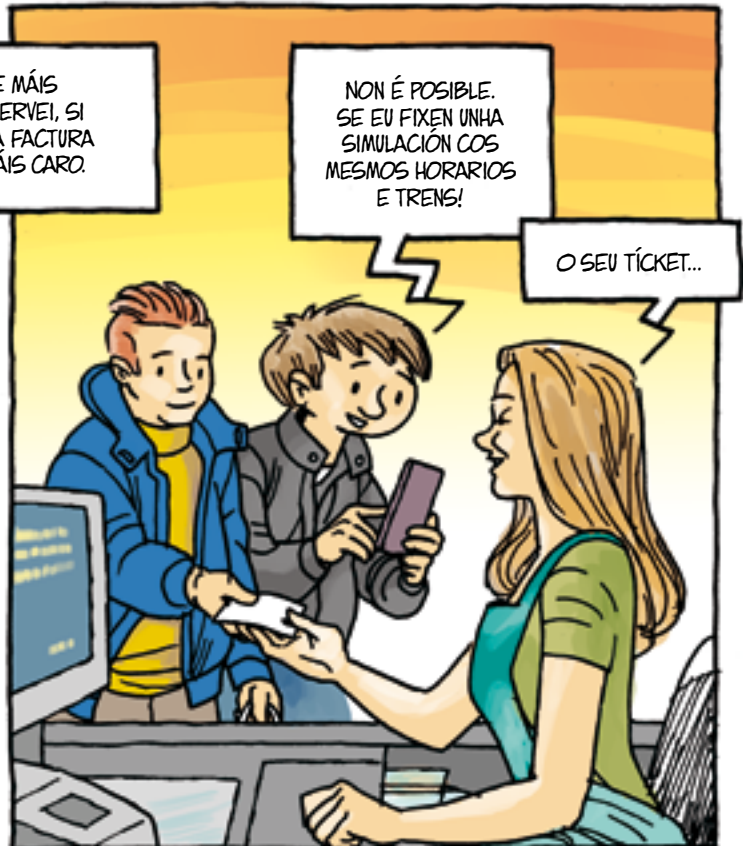
Coñece a política de privacidade da empresa, xa que, segundo a normativa de protección de datos de carácter persoal, a información que manexa a empresa non pode ser empregada cun fin distinto a aquel para a que foi facilitada.



No comercio electrónico, a páxina web da empresa é o escaparate ao público, polo que debes buscar os seus datos (marca, nome da empresa, CIF, teléfono, enderezo, correo electrónico...).



A MIN, O BILLETE DE TREN SÁEME MÁIS CARO DO QUE TI DIS. CANDO O RESERVEI, SI ME PUÑA ESE PREZO, PERO LOGO, NA FACTURA FINAL, APARECEME CINCO EUROS MÁIS CARO.



NON É POSIBLE. SE EU FIXEN UNHA SIMULACIÓN COS MESMOS HORARIOS E TRENS!

O SEU TÍCKET...



MIRA, AÍNDA O TEÑO NA CESTA. VES?

XA... PERO DÁLLE Á PESTANA PARA QUE CHE ESPECIFIQUE OS IMPORTES...

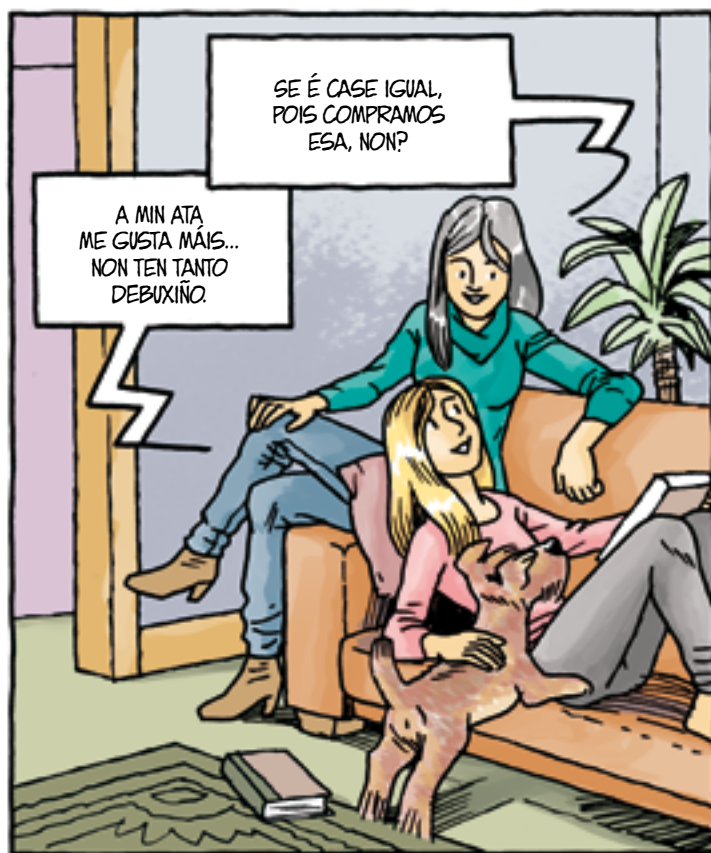


AÍ ESTÁ O ERRO, VES? TES UNHA TAXA QUE NON CHE CORRESPONDE... BÓRRAA E LISTO.

Antes de confirmar a compra, revisa o prezo final do produto ou servizo contratado, xa que adicionalmente nos podemos atopar con custos de xestión, de transporte, taxas, aranceis, etc.



No momento de formalizar a compra, comproba que a empresa confirme o pedimento co seu número por medio dalgún dos seguintes mecanismos: páxina web, resumo da transacción, envío por correo electrónico...



De non ter dispoñible o produto comprado, a empresa ten que darnos dúas opcións: outro similar ou ben reembolsarnos os cartos sen ningunha demora indebida. Se decidimos aceptar a proposta similar, temos os mesmos dereitos de desistencia e resolución en iguais termos que o inicialmente contratado.



Lembra que temos sempre dereito a desistir da contratación nun prazo de 14 días contados desde a entrega do produto ou da celebración do contrato de servizos, sen xustificación ningunha. A empresa queda obrigada a reembolsar todo pago recibido sen demoras indebias, e en calquera caso, antes de 14 días. Se a empresa non nos informa deste dereito, o prazo que temos para desistir rematará doce meses despois da data de expiración do período de desistencia inicial.

CONSELLOS ÁS PERSOAS CONSUMIDORAS PARA A COMPRA EN LIÑA

■
Asegúrate de que o dispositivo electrónico estea actualizado para a seguridade dos teus datos.

■
A páxina web é como un escaparate da empresa, así que deben constar os seus datos.

■
Comproba que o enderezo web conte cun certificado de seguridade que empece por «https://».

■
Infórmate da política de privacidade da empresa para a protección de datos persoais.

■
Fíxate se a empresa conta cun dispositivo público de confianza en liña.

■
Analiza a oferta seleccionada (prazos de entrega, medios e custos de pago, dereitos, garantías...).

■
Antes de finalizar a compra, revisa o prezo final do produto ou servizo contratado.

■
Cando formalices a compra, asegúrate de que a empresa a confirme na propia web, por correo electrónico...

■
Ao recibir o produto, comproba que se corresponde co contratado, e de non ser así podes exercer os teus dereitos de devolución, cambio...

■
De non ter a empresa o produto contratado, pode ofrecerche outro similar ou proceder á devolución do importe pagado.

■
Se a empresa non cumpre as condicións pactadas podes desistir ou rescindir o contrato sen penalización.

■
Sempre tes dereito a desistir da contratación nos 14 días seguintes á compra sen xustificación ningunha.

■
**En caso de dúbida, pide cita na oficina de consumo
<https://www.consumo.xunta.gal>
ou chama ao 900 23 11 23.**

