

# Recomendaciones para Comprar/Vender en Línea

2012-02-01

---

## Recomendaciones para Comprar/Vender en Línea

*Todas las estadísticas del llamado "comercio electrónico" muestran aumento significativo de esta actividad, razón por la cual los currículos de ciudadanía digital incluyen ahora este tema. Las recomendaciones siguientes sirven de guía en el desarrollo de estos currículos por incluir aspectos importantes de la compra o venta en línea que sirven tanto para educar a los estudiantes en este renglón de la economía, como para que los docentes se conviertan en mejores ciudadanos digitales. Incluye, además, actividades para realizar en el aula.*

Todas las estadísticas del llamado "comercio electrónico" muestran aumento significativo de esta actividad, razón por la cual los currículos de ciudadanía digital incluyen ahora este tema. Las recomendaciones siguientes sirven de guía en el desarrollo de estos currículos por incluir aspectos importantes de la compra o venta en línea que sirven tanto para educar a los estudiantes en este renglón de la economía, como para que los docentes se conviertan en mejores ciudadanos digitales. Incluye, además, actividades para realizar en el aula.

---

**\*\***

RECOMENDACIONES PARA \*\*

## COMPRAR/VENDER EN LÍNEA

imagen

Aunque el llamado "comercio electrónico" [1] es aún incipiente en la mayoría de los países latinoamericanos, cada vez son mayores los esfuerzos de las empresas de la región por implementar plataformas que les permitan ofrecer sus productos y servicios a través de Internet. Cabe resaltar, que todas las estadísticas de ventas minoristas en línea muestran tendencia al alza, y esta es una razón de peso para que los docentes, que cada vez deben convertirse en mejores [ciudadanos digitales](#) [1], atiendan ciertas recomendaciones cuando compren en línea.

Adicionalmente, las recomendaciones para comprar/vender en línea planteadas en este documento, sirven también para educar a los estudiantes en este renglón de la economía que seguramente estará muy desarrollado cuando alcancen su mayoría de edad y tengan ingresos propios.

De hecho, muchas empresas están viendo ya, en los jóvenes que navega en la Red, un promisorio mercado potencial. Diferentes estudios revelan que un alto porcentaje de estos jóvenes busca regularmente información en Internet sobre productos y servicios antes de adquirirlos en tiendas físicas y, muchos de ellos utilizan canales como [Mercado Libre](#), para comprar y vender gran variedad de productos.

## RECOMENDACIONES

**Identidad.** Por una parte, cuando se realizan compras en línea, se debe poner especial cuidado en proteger adecuadamente la identidad de la persona que está realizando la compra [A]. Por la otra, se debe solicitar al proveedor información sobre: a) su identidad empresarial (nombre o razón social, número de identificación tributaria, dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto); b) los productos que ofrece (características, propiedades, origen, componentes, forma de uso); c) los medios disponibles para realizar los pagos (tarjeta de crédito, consignación bancaria, giro, etc); y d) el precio total del producto (incluyendo impuestos y gastos de envío) [B, Art.50].

**Información.** Todo comprador tiene derecho a obtener información veraz, completa, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, respecto de los productos que se ofrecen en línea, así como los posibles riesgos que pueden derivarse de su consumo o utilización [B, Art.23]. Antes de adquirir cualquier producto, se debe solicitar información sobre disponibilidad del mismo, plazo para ejercer el derecho de retracto y tiempo de entrega [B, Art.46].

**Medios de pago.** Algunos medios de pago son mejores que otros. Prefiera los servicios de pago como [PayPal](#), en los cuales usted se inscribe y registra todos sus datos, incluidos los de sus tarjetas de crédito [C]. Cuando realiza alguna compra, PayPal se encarga de cancelar al vendedor y carga el valor de la compra a su tarjeta de crédito, lo que evita que tenga que revelar usted datos como su número de tarjeta, fecha de vencimiento y código de seguridad, en todos aquellos sitios en los que compre algo.



Adicionalmente, estos servicios de pago retienen los fondos de la compra hasta que el vendedor envíe el producto y el comprador manifieste que lo recibió en buenas condiciones. Por lo regular, estos sitios ofrecen apoyo en la solución de conflictos que puedan presentarse en una transacción [C]. Además de PayPal, existen otros servicios de este mismo tipo: [Google Checkout](#), [Money Bookers](#), [Obopay](#), [Amazon Payments](#), [e-Junkie](#). En todo caso, nunca envíe sus datos financieros o de tarjetas de crédito por correo electrónico [I].

**Revise la moneda.** La mayoría de tiendas virtuales publican los precios de los artículos en la moneda local del comprador; sin embargo, muchos tienen sus precios en dólares, euros u otra moneda. Confirme en qué moneda se encuentran los precios y no de por sentado que están en la moneda que usted maneja en su país [I].

**Diligenciar formularios.** Algo básico en el comercio electrónico es que los clientes potenciales deben comprender cómo funcionan los formularios en línea (uso de los menús, casillas de verificación, tabulación, entrada de datos, botones de envío, mensajes de error, etc) [D, 3.1.2]. Tenga en cuenta que tras diligenciar un formulario de compra en línea, el vendedor debe presentarle un resumen del pedido de todos los bienes que usted pretende adquirir en el que conste la descripción completa, el precio individual de cada uno de ellos, el precio total de los bienes o servicios y, de ser aplicable, los costos y gastos adicionales que se deben cancelar por el envío o por cualquier otro concepto. El consumidor debe tener derecho a cancelar la transacción hasta el momento anterior a concluirla [B, Art.50].

**Imprimir comprobante de compra.** Cuando finalice la transacción, imprima la orden de compra o factura que le genere el sitio de ventas en línea. Esta copia impresa le ayudara a resolver cualquier problema que se presente con la transacción [I].

**Tiendas conocidas.** Cuando compre en línea, prefiera hacerlo en las tiendas virtuales de aquellas empresas que usted frecuenta regularmente en el mundo físico; recuerde que el riesgo de fraude se incrementa exponencialmente cuando usted hace negocios con alguien que no vive en su área de residencia [C]. En caso de que la empresa solo tenga tienda en línea, asegúrese que esta sea confiable; para ello, puede consultar sitios que revisan este tipo de establecimientos: [Epinions](#), [Better Business Bureau](#) (USA & Canadá). Tenga en cuenta que las tiendas en línea que ofrecen productos o servicios de muy bajo precio o productos de dudosa legalidad son poco fiables; cuánto más tiempo lleve en línea una tienda, más confiable puede ser; y es altamente recomendable ser cauto con los sitios Web recién creados [I].

**Tecnología de transacciones seguras.** Cuando se encuentre en una página de comercio en línea asegúrese que la dirección en la barra de direcciones de su navegador empiece con "https" en lugar de "http". La letra "s" adicional indica que usted se encuentra en un sitio que utiliza tecnología que protege de los hackers la transmisión de su número de tarjeta de crédito o de otros datos financieros [C]. En todo caso, el proveedor es responsable por las fallas en la seguridad de las transacciones realizadas por los medios por él dispuestos, sean estos propios o ajenos

[B, Art.50].



**Protección en el navegador.** Instale algún software como "[SiteAdvisor](#)" o "[Avast! WebRep](#)" que muestra en los resultados de búsqueda en Google, Bing y otros buscadores, pequeños íconos que clasifican los sitios. Estos programas funcionan con información recibida de usuarios de todo el mundo y alertan sobre posibles riesgos asociados a los sitios encontrados para que busque usted alternativas más seguras.



**Evitar las compras por impulso** [A]. Tenga en cuenta que al comprar por Internet usted no tiene contacto directo con el producto o servicio que adquiere [B, Art.5]. Cuando se navega en Internet siempre existe el riesgo de toparse con alguna empresa que ofrece productos o servicios en condiciones que resultan muy difíciles de dejar pasar. Por esta razón, en los nuevos estatutos del consumidor, varios países están incluyendo normas que permiten devolver artículos comprados por Internet. Por

ejemplo, la reciente Ley colombiana de comercio [B] estipula que cualquier persona puede devolver un artículo o desistir del contrato de prestación de un servicio en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir la recepción del bien o de la celebración del contrato [B, Art.47, Art.50].

**Autorización de los padres.** Cuando la venta se haga utilizando herramientas de comercio electrónico, el proveedor deberá tomar todas las medidas posibles para verificar la edad del consumidor. En caso de que el producto vaya a ser adquirido por un menor de edad, el proveedor deberá dejar constancia de la autorización expresa de los padres para realizar la transacción [B, Art.52]

**Verificar credenciales.** Muchos proveedores basan su credibilidad en membresías o afiliaciones a algún esquema relevante de autorregulación, asociación empresarial u organismos de certificación. En estos casos, el proveedor debe proporcionar a los consumidores un método sencillo para verificar dicha información, así como detalles apropiados para contactar estos organismos [B, Art.50]. Por ejemplo: [Servicio de Certificación digital de confianza CAPECE](#), [CCE-Chile](#), [VeriSign](#), etc.

**Quejas y reclamos.** Antes de que se le presente algún problema, verifique que el sitio de comercio en línea en el cual planea realizar una transacción comercial ofrece la posibilidad de radicar peticiones, quejas o reclamos. Estas se deben poder hacer de tal forma que le quede a usted constancia de la fecha y hora de la radicación e incluir un mecanismo para el seguimiento posterior. Un detalle adicional que aumenta la confianza en el sitio, es la disponibilidad de un enlace a la [autoridad de protección del consumidor](#) del país en el cual está radicado el proveedor [B, Art.50].

**Subastas electrónicas.** Cada vez son más populares las subastas digitales por Internet, de las cuales [eBay](#) es líder indiscutido. Sin embargo, hay que tener cuidado con este modelo de hacer negocios ya que puede llevar a las personas a comprar en respuesta a ansiedades o a convertirse en "guerreros" de las compras. Cambiando riesgosamente el enfoque principal de las subastas en lo que se compra o se venda, a vencer y quedarse con el artículo [G].



**Borrar la información personal.** Cuando venda un dispositivo electrónico usado (computador portátil, teléfono celular, etc), en un sitio como [MercadoLibre](#), asegúrese de borrar toda la información personal que contenga (contactos, contraseñas, documentos, información financiera, etc). Esta recomendación es muy pertinente para los estudiantes que frecuentemente venden sus dispositivos móviles para comprar otros más nuevos y con más funcionalidades [C].

## ACTIVIDADES DE AULA

Las siguientes son algunas actividades que los docentes pueden realizar con sus estudiantes a fin de instruirlos en el funcionamiento de los sitios de comercio electrónico [1]:

- Involucre a los estudiantes en un debate sobre el uso de las TIC para comprar bienes y servicios [A].
- Promueva un debate en el que se discuta sobre la importancia que tiene para los ciudadanos recibir educación sobre "derechos de los consumidores" y formas de hacerlos efectivos [B, Art.1.11]
- Estimule la participación de los estudiantes en una discusión en la que se ventilen experiencias buenas y malas de las compras en línea [A].
- Solicite a los estudiantes indagar sobre estrategias de compra en línea y analizarlas. Los estudiantes pueden visitar los siguientes sitios: [Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico \(ILCE\)](#), [Cámara Colombiana de Comercio Electrónico](#), [Cámara Argentina de Comercio Electrónico](#), [Cámara de Comercio Electrónico de Chile](#), [Cámara](#)

[Peruana Oficial de Comercio Electrónico](#), [Federación de Comercio Electrónico](#) y de la [Cámara Madrid](#) [A].

- 

Debata con los estudiantes el peligro que conlleva el robo de identidades y las maneras en que ellos pueden protegerse [A].

Proponga a los estudiantes buscar tiendas de comercio en línea y acceder a ellas, seleccionar algunos artículos, verificando el precio, disponibilidad, condiciones de envío, etc [D, 2.3.3].

- 

Cada estudiante selecciona un banco y consulta en su página Web los servicios en línea que este ofrece; luego, redacta un correo electrónico dirigido al banco en el que solicita que le suministren información sobre aquellos servicios que no le quedaron claros [D, 3.2.3].

- 

Pida a sus estudiantes que ingresen al sitio Despegar.com y consulten los vuelos ofrecidos entre la capital de su país y Miami, Estados Unidos. Luego deben seleccionar la opción más económica [J].

- 

Abra un debate en la clase sobre la importancia de verificar los datos que se ingresan en los formularios, desde el punto de vista de proteger la información personal [D, 3.1.3].

## SITIOS DE COMERCIO ELECTRÓNICO

Según un estudio realizado por ComsCore, reseñado por la publicación económica "Portafolio.co" [E] y la lista de los ganadores del eCommerce Award Latam 2011 [F], los siguientes son los sitios para comprar en línea más confiables del momento en América Latina:

- [Amazon](#)

- [MercadoLibre](#)

- [eBay](#)
- [AliBaba](#)
- [Falabella](#)
- [Supermercado Wong](#)
- [Almacenes de Prati](#)
- [Librería Gandhi](#)
- [Almacenes Éxito](#)
- [Despegar \(viajes\)](#)
- [Cinapolis](#)
- [Apple.com](#)
- [Dell](#)
- [Rakuten](#)
- [Wal-Mart](#)
- [Groupon](#)

#### **NOTAS DEL EDITOR:**

**[1]** La [Ley 1480 de 2011](#) de Colombia (estatuto del consumidor) define el "comercio electrónico" como: "la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles

concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores para la comercialización de productos y servicios" [Art.49].

**[2]** La [ciudadanía digital](#) puede definirse cómo las normas de comportamiento que conciernen al uso de la tecnología. Para que se entienda la complejidad de lo que comprende la ciudadanía digital y los problemas del uso, mal uso y abuso de la tecnología, se han detectado nueve áreas generales de comportamiento que la deben conformar:

1. Netiqueta: (etiqueta) estándares de conducta o manera de proceder con medios electrónicos.
2. Comunicación: intercambio electrónico de información
3. Educación: el proceso de enseñar y aprender sobre tecnología y su utilización
4. Acceso: participación electrónica plena en la sociedad
5. **Comercio: compraventa electrónica de bienes y servicios**
6. Responsabilidad: responsabilidad por hechos y acciones en los medios electrónicos.
7. Derechos: las libertades que tienen todas las personas en el mundo digital
8. Ergonomía: bienestar físico en un mundo tecnológico digital
9. Riesgo: (auto protección): precauciones para garantizar la seguridad en los medios electrónico

El gobierno de Colombia creó el programa "[Ciudadano Digital](#)" que busca medir tanto la comprensión de Internet e interacción con este medio, como los conocimientos de los colombianos para participar plenamente en la sociedad de la información fomentando un mejor uso de los servicios en línea que ofrecen gobiernos y entidades. Para ello, está promoviendo la certificación internacional "e-Citizen" de [ICDL](#). Además, ofrece las lecciones del curso <http://ciudadanodigital.org.co/index.php/todos-los-recursos-de-formacion> "[Ciudadano Digital](#)" descargables en formato PDF.

## **CRÉDITOS:**

Documento elaborado por Eduteka con información proveniente de las siguientes fuentes:

- [A] [Ciudadanía Digital](#), Mike S. Ribble, Gerald D. Bailey & Tweed W. Ross; Revista L&L, ISTE (Sep-2004).
- [B] [Ley 1480 de 2011](#), Colombia (estatuto del consumidor). Todo el Capítulo VI de esta Ley lo dedicaron a "Protección del consumidor de comercio electrónico": Artículos 49 a 54.
- [C] Nancy Muir, "[Guide to Teaching Cyber Safety to the Digital Generation](#)", Wiley Publishing Inc (con el auspicio de las compañías Dell y Microsoft), 2010.
- [D] ECDL Foundation, [e-Citizen Syllabus 1.0 and e-Citizen Syllabus Guide](#) (.zip).
- [E] Portafolio, [Los sitios de comercio electrónico más reconocidos](#) (Sep-2011).
- [F] [Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico](#) (ILCE).
- [G] [Cámara Peruana Oficial de Comercio Electrónico](#), Las subastas electrónicas se ponen de moda.
- [H] [Cámara Colombiana de Comercio Electrónico](#)
- [I] Programa Ciudadano Digital, Nivel 2, Lección 2: [Precauciones en internet](#); Ministerio de TIC – Colombia.
- [J] Programa Ciudadano Digital, Nivel 3, Lección 1: [Servicios Online](#); Ministerio de TIC – Colombia.
- [K] Revista Enter; [15 sitios para comprar por Internet en Colombia](#), Iván Luzardo (Dic-2010).
- [L] Revista Enter; [Panorama del comercio electrónico en Colombia](#), Iván Luzardo (Dic-2011).

\*Publicación de este documento en EDUTEKA: Febrero 01 de 2012.

Última modificación de este documento: Febrero 01 de 2012.\*

---

Descargado desde [eduteka.co](http://eduteka.co) · [edukatic.co/articulos/ver.php?id=2075](http://edukatic.co/articulos/ver.php?id=2075)