



Secretariado de Medios
de Comunicación Social
DIÓCESIS DE CANARIAS
Las Palmas de Gran Canaria

Curso de Internet a distancia para sacerdotes, religiosos y religiosas

Material de apoyo para las teleclases - Viernes, 13 enero 2012
Vea los vídeos resúmenes en: www.medioscan.es y www.teleiglesia.es
contacto: info@diocesisdecanarias.org

Texto: Mario Santana Bueno

©2012 Diócesis de Canarias - Islas Canarias - España

El presente material escrito es el apoyo del vídeo: **Comprar y pagar por Internet** que puedes encontrar en esta dirección: www.teleiglesia.es
Todos los apuntes del curso los puedes descargar en: www.medioscan.es Mira el «Nivel Iniciación» en el CURSO DE INTERNET.

Comprar y pagar por Internet

Las ventas a través de Internet son cada vez más populares y seguras. Los miedos de los consumidores a esta nueva presencia del mercado en línea va dejando paso a una mayor confianza de los usuarios a los que se les ofrece numerosas opciones mucho más completas que las ventas tradicionales.

¿Cuáles son las ventajas e inconvenientes de comprar en línea? ¿Qué aspectos tenemos que tener en cuenta a la hora de la compra electrónica? ¿Qué seguridad tanto económica como de garantías del producto nos aporta esta modalidad de venta? ¿Qué son las pasarelas de pago y cómo se utilizan? Perspectivas de futuro del comercio electrónico... Estas y otras muchas cuestiones las trataremos en nuestra teleclase de hoy.

1.- ¿Qué se puede comprar por Internet?

En el nuevo mercado electrónico se puede encontrar y comprar de todo: casas, coches, barcos... bombas, armas, drogas... Lo bueno y lo malo están presentes al igual que en cualquier ciudad...

2.- Si compro una casa por Internet o un coche... ¿tiene la misma validez legal que si la comprara presencialmente?

Sí, siempre y cuando la venta sea legal y tanto el vendedor como el comprador dispongan de una firma electrónica o DNI electrónico que ayudan a comprobar la identidad legal y fiscal de ambos.

3.- ¿Qué es una firma electrónica? ¿Es lo mismo que el DNI electrónico?

Para poder identificarse de manera exacta por Internet es necesario disponer de un acceso a una firma electrónica o con el DNI electrónico personal. En realidad tanto la «firma electrónica» como el DNI electrónico es simplemente una serie de números o letras que hacen que la operación que se haga desde un ordenador que tenga instalado la firma electrónica, o una persona que acceda con su DNI electrónico queden claramente identificados para poder realizar cualquier contrato legal sea del tipo que sea.

Ya trataremos en otro tema la «firma electrónica» y todas sus variantes.

4.- ¿Cómo puedo comprar algo por Internet?

Es muy fácil. Es igual que si acudimos a una tienda física y realizamos nuestra

compra.

Comprar por Internet tiene muchísimas ventajas que en el comercio tradicional no tenemos.

A través de Internet podemos visitar tiendas de los lugares más lejanos y adquirir productos que en nuestro país no podemos encontrar.

En la Red encontraremos comercios que nos dejarán admirados:

- Librerías con los temas más dispares con millones de títulos...
- Cualquier cosa que busquemos y no encontremos en nuestro país...

5.- Ventajas de la compra por Internet

En pocos minutos puedes visitar comercios electrónicos de varios países. Puedes hacer comparaciones de calidad y de precios, así como del grado de satisfacción de los clientes. Tienes las mismas garantías que la venta física y todo sin moverte de tu casa.

En el futuro la venta electrónica será lo normal, igual que hoy ya es más normal enviar un email o un sms que una carta física o llamar por teléfono...

6.- Inconvenientes de la compra electrónica

Los usuarios tienen muchas dudas sobre lo que compran... por ahora las personas necesitan ver y tocar lo que quieren adquirir...

Y si compro algo y no me llega o me llega mal ¿a quién me tengo que dirigir para reclamar?

No sé que uso pueden hacer de mis datos personales...

¿Y si soy víctima de una estafa?

Estas y otras muchas cuestiones se plantean los novicios de la compra-venta electrónica. Los comercios electrónicos y los planificadores de marketing son muy conscientes de todo ello y poco a poco van aportando soluciones que dejen al comprador sin argumentos negativos para realizar su compra a través de la Red.

Estamos dando los primeros pasos en el comercio electrónico que en el futuro nos aportará más seguridad que la venta física. Todo llegará...

7.- ¿Qué tengo que hacer para comprar por Internet?

Pues lo mismo que cuando estás interesado en comprar cualquier cosa pero con la diferencia que no tendrás que levantarte de la silla donde estás sentado ante el ordenador...

8.- Pasos a seguir

- 1.- Elige el producto que desees comprar (un libro, un cd, unos zapatos, una mesa...)
- 2.- Visita varias tiendas on line (en línea) para ver que es lo que te ofrece cada una y la calidad y precio de lo que te ofrecen.
- 3.- Decide en qué comercio electrónico quieres adquirir lo que desees comprar.
- 4.- Efectúa la compra.

9.- Los precios en línea son mejores que los presenciales.

Eso depende de cada uno de los comercios electrónicos que visites. Tienes que comprobar las explicaciones sobre la calidad del producto, las especificaciones concretas así como las condiciones de venta de cada producto y de cada tienda.

Normalmente, los productos comprados en el extranjero tienen precios muy interesantes.

10.- Entonces, ¿por qué no compramos todo por Internet?

Hay varios motivos por los cuales todavía no podemos o no nos interesa adquirir todo a través de la Red:

- tenemos que comprobar los suplementos del precio de lo que compramos: si tenemos que pagar gastos de envío o ya está incluido en el precio. Si tenemos que abonar el IVA según el importe del país donde adquirimos el producto. Los aranceles que tenemos que pagar cuando entra en Canarias (IGIC, etc.)
- los productos que se compran en el extranjero tienen una serie de impuestos distintos dependiendo lo que hemos comprado. El porcentaje del impuesto a cobrar lo determina la Hacienda de la comunidad autónoma.

11.- ¿Y si les digo que me manden el producto a través de Correos?

Lo mismo.

Correos está autorizado a cobrar los impuestos de la comunidad autónoma.

Ejemplo:

- Compró en Alemania unos libros. Me cobran el IVA de Alemania. Lo pago electrónicamente con mi tarjeta y les digo que me lo envíen por Correos. Cuando llega a Canarias me entregan el paquete ya que el contenido está exento de impuestos... Yo puedo reclamar aquí a la Hacienda canaria que me devuelva el IVA, pero por unos pocos euros no merece la pena comenzar un expediente que lleva tiempo...

- Compró en Estados Unidos unas zapatillas de deportes. No me cobran el IVA, pero cuando el paquete entra a España me pueden cobrar el IVA y después el IGIC.

Como ves, un producto económicamente ventajoso se va poco a poco encareciendo hasta llegar a nosotros.

12.- Para hacer una buena compra

Todas las fábricas de productos de cierta importancia tienen sus páginas webs donde informan ampliamente de lo que ofrecen, excepto del precio de venta en el mercado.

En algunas ocasiones te ponen algo así como «Precio entre ... y ... euros»

Las páginas de las fábricas son interesantes porque nos ofrecen completa información sobre su producto, pero a la hora de comprarlo tenemos que acudir a un establecimiento de venta electrónica.

Hay casos donde la venta la realiza directamente el fabricante al cliente, sin intermediarios, por ejemplo: las editoriales de libros que los venden al mismo precio que podemos encontrar en la librería... También www.dell.es, etc. La venta directa en muchas ocasiones reporta ventajas económicas para el cliente.

13.- Para comprar bien...

Cuando vayas a comprar algo en línea lo primero que tienes que hacer es ver una **comparativa del producto** (marca y modelo deseado). Para ello escribe en Google «Comparativa de...»

También puedes escribir en Google «Comparativa de (marca y modelo)» Te aparecerán muchas webs que se dedican a comparar los productos de distintas marcas y modelos y te darán su opinión independiente.

Mira las **opiniones de los usuarios**. Este es un punto muy importante a tener en cuenta en las compras por Internet. Esta es una ventaja que no tenemos en el comercio tradicional. Cuando vamos a comprar físicamente escuchamos la versión del fabricante y del vendedor, pero no tenemos acceso a las opiniones y valoraciones reales de personas que tengan ese producto. Antes de comprar algo mira qué opinan

las personas que compraron ese producto antes que tú.

A la hora de comprar programas de ordenador, etc. puedes ver también **el número de descargas** del mismo. A mayor número de descargas mayores ventajas.

14.- Para obtener mejores precios

Al igual que en el buzón de nuestras casas recibimos folletos promocionales de distintas empresas, en Internet se ofrecen los folletos electrónicos que de manera periódica nos proponen interesantes ofertas y descuentos.

Suscríbete gratuitamente a los boletines o folletos electrónicos de las empresas y te mantendrán al día de las novedades y ofertas.

Las empresas extranjeras ofrecen numerosas ofertas a lo largo del año, por ejemplo en Navidad, en la Pascua, en verano...

Cuando descargues un programa de prueba indica a la empresa tu correo electrónico y espera a que se venza el plazo de prueba. Ya verás como a las siguientes semanas te proponen un precio más barato de su programa.

Hay veces que la empresa vendedora te propone que seas tú quien pongas el precio al producto. Si llegas a un acuerdo puedes conseguir cosas muy interesantes.

Antes de comprar tienes que tener paciencia para ser tentado por las ofertas que te propongan.

Ten en cuenta que hay programas gratuitos mucho mejores que algunos de pago. Antes de comprar un programa de pago busca en Google y escribe: «(nombre del programa) gratis»

15.- Antes de comprar conoce bien las condiciones de venta que te pone el vendedor

Esto es fundamental.

¿Quién paga los gastos de envío? ¿A qué impuestos está sujeta la venta?

¿Si pasa algo en el envío de la mercancía quién es el responsable? ¿Va la mercancía asegurada?

Si no estoy conforme con lo que recibo ¿qué plazo me dan para devolverlo?

¿Cómo puedo reclamar? ¿Tienen departamento de reclamaciones o de atención al cliente?

¿Qué cubre la garantía de lo que compro?

¿Puedo cambiar el producto por otro?

¿Admite la empresa el recurso de arbitraje?

Todo esto y bastante cosas más lo tienes que tener bien claro antes de comprar.

En la página de cada empresa te aparece estas condiciones que ellos estipulan.

Ten en cuenta que hay productos que se pueden comprar por Internet y que son admitidos en unos países y en otros son ilegales el comprarlos, el tenerlos o el simplemente verlos... por ejemplo:

- Compro una pistola en Estados Unidos por Internet. Al llegar a España yo tendría que tener el correspondiente permiso de armas expedido por la Guardia Civil.

- Compro un programa en un país extranjero que sirve para robar direcciones de correo electrónico, en el país de origen no es delito, pero en España es delito el solo poseer en tu ordenador este tipo de programas...

Hay muchos aspectos de tipo técnico- fiscal y legal que hay que ir solucionando poco a poco en este amplio mundo de la venta electrónica.

16.- ¿Cómo pago lo que compro a través de Internet?

Cada empresa te ofrece distintas posibilidades de pago:

- por tarjeta (Visa, Mastercard, etc.)
- por transferencia bancaria
- por pasarela de pago (el pago se realiza a través de un banco, etc.)
- por sistemas de pago (PayPal, Moneybrockers, etc.)
- por la compra de otro producto (compras algo en otro comercio que ellos te indican y te mandan gratuitamente su producto)
- por puntos acumulados de anteriores compras
- por tarjeta de regalo (activas una tarjeta de regalo en comercio electrónico por una cantidad determinada y el autor te manda su producto)

Como ves hay numerosas formas de pago.

17.- ¿Tarjeta de débito o de crédito?

Hay distintos tipos de tarjetas para el pago por Internet:

- Tarjetas de débito:

El importe a pagar no puede exceder del que hay en ese momento en la tarjeta o en la cuenta de esa tarjeta. Por ejemplo: tengo en la cuenta 100,00 euros y compro algo por 105,00 euros. La tarjeta no lo admitiría porque no hay suficiente saldo.

- Tarjetas de crédito:

Si no tengo saldo suficiente el banco pondrá la diferencia y me cobrará los correspondientes intereses. Por ejemplo: compro algo por 150,00 euros, pero yo en la cuenta tengo 130,00 euros. El banco pondrá la diferencia y me cargará los intereses por los 20,00 euros restantes que ha puesto.

En Internet es mejor pagar con tarjeta de crédito ya que el proceso de pago para el cliente es inmediato (al momento) pero la gestión del pago para la empresa tarda varios días.

Hay otros tipos de tarjetas útiles para pagar por Internet: tarjetas prepago, tarjetas específicas para Internet, etc. Pero eso ya lo veremos en otro tema.

18.- Un sistema de pago seguro: PayPal

Con PayPal se puede pagar de manera segura todas nuestras operaciones tanto fuera como dentro de España.

Para pagar con Paypal es necesario que la empresa vendedora acepte ese sistema de pago. Eso lo sabemos a la hora de ir a comprar algo ya que dentro de las opciones de pago que te proponen aparece el logotipo de PayPal.

En la actualidad más de 230 millones de personas son usuarios de PayPal.

19.- ¿Qué es PayPal?

Es un sistema de pago muy utilizado en Internet y fuera de él.

Con PayPal puedes hacer cualquier pago o cobrar cualquier cantidad desde y a cualquier parte del mundo en un par de minutos. Además, con este sistema de pago no se desvela ninguno de tus datos bancarios (ni número de tarjeta, ni banco, ni claves o contraseñas de ningún tipo...) El vendedor recibe el pago con tu nombre y el número de pedido y ya está...

20.- ¿Qué hay que hacer para utilizar PayPal?

Simplemente darte de alta gratuitamente en el sistema (www.paypal.es)

Hay miles de empresas en todo el mundo que permiten el pago por PayPal.

Cuando te das de alta tienes que introducir los datos que te solicitan. Esos datos ellos no lo van a dar a nadie.

Te pedirán tu número de cuenta y de tarjeta bancaria. Una vez que ellos comprueban todo estará tu cuenta disponible para comenzar a pagar o recibir dinero de otros que te tengan que pagar a ti.

Es algo así como un filtro. Tus datos nadie los conocerá sino PayPal y como tú haces el pago mediante PayPal ellos sólo consignarán tu nombre y número de pediro. De esta manera se mantiene un buen nivel de seguridad.

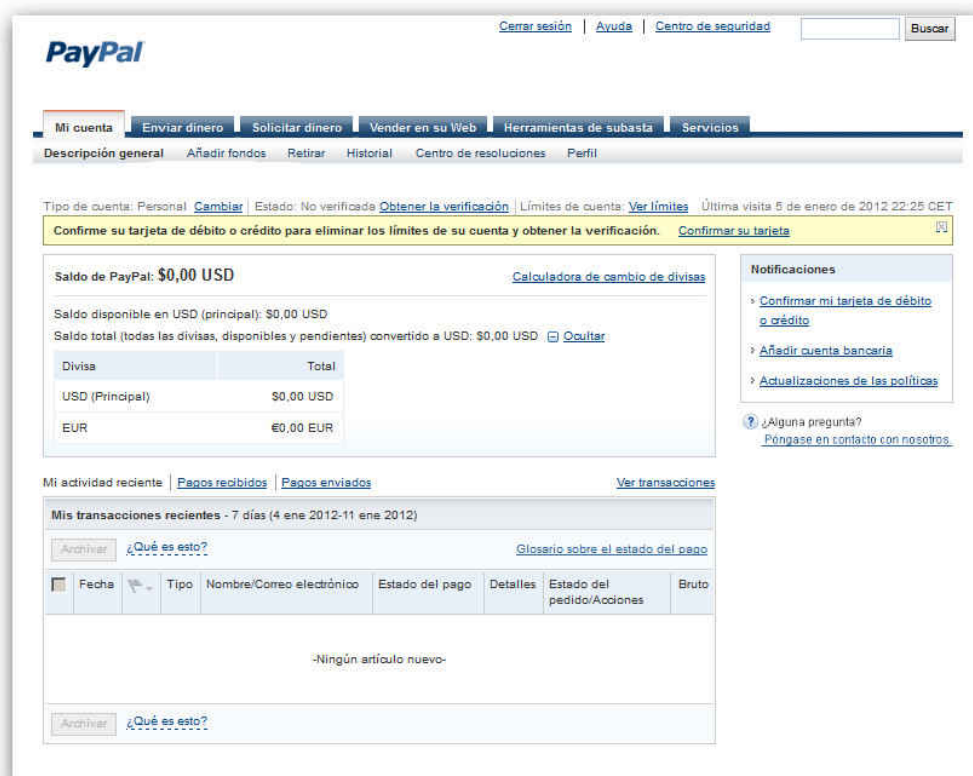
Para hacer una cuenta simplemente tienes que pinchar en el botón «Crear cuenta» y seguir los pasos que te indican.

21.- ¿Cómo puedo entrar a mi cuenta en PayPal?

Una vez que has creado tu cuenta puedes acceder a ella indicando tu correo electrónico y la contraseña que hayas elegido para entrar en PayPal.



22.- ¿Qué puedo ver dentro de muy cuenta en PayPal?



Puedes ver todos los movimientos: pagos, ingresos, etc. con todos sus datos que has realizado con tu cuenta.

23.- Servicios importantes

Además de pagar o cobrar por Internet PayPal nos ofrece la posibilidad de mediación entre el vendedor y el comprador.

Si hay una venta donde el cliente discrepa del resultado puede reclamar durante el plazo de 45 días de la fecha de la venta la devolución del dinero. Si vendedor y comprador no llegan a un acuerdo PayPal puede actuar como árbitro aceptando ambas partes la resolución del arbitraje. Es un servicio gratuito para los clientes de PayPal y muy interesante para la protección de los derechos del consumidor.

[Cerrar sesión](#) | [Ayuda](#) | [Centro de seguridad](#)

PayPal

Mi cuenta | Enviar dinero | Solicitar dinero | Vender en su Web | Herramientas de subasta | Servicios

Descripción general | Añadir fondos | Retirar | Historial | Centro de resoluciones | Perfil

Centro de resoluciones

Informar de un problema

- ¿No ha recibido el artículo?
- ¿Ha recibido un artículo equivocado?
- ¿No reconoce un pago?

Consejos para compradores

- [PayPal le puede ayudar a resolver transacciones problemáticas](#)
- [Tutorial: Cómo impugnar una transacción](#)

Consejos para vendedores

- [Comunicación con sus compradores](#)
- [Información sobre devolución de cargo](#)
- [Tutorial: Cómo responder a un problema con una transacción](#)

Casos del Centro de resoluciones

Ver:

Otra parte	Id. de caso	Motivo	Importe	Abierto	Estado	Última actualización	Acción
- No tiene casos abiertos -							

Los resultados mostrados anteriormente corresponden a los últimos 180 días. Vaya a [Informe de caso](#) para buscar resultados de hace más de 180 días.

[Móvil](#) | [Recomendaciones](#) | [Acerca de nosotros](#) | [Tipos de cuenta](#) | [Tarifas](#) | [Privacidad](#) | [Centro de seguridad](#) | [Contactar](#) | [Acuerdos legales](#) | [Programadores](#) | [Certificados de regalo](#)

Copyright © 1999-2012 PayPal. Todos los derechos reservados.