

Quien compra

Tiendas on line

Los usuarios están satisfechos con sus compras on line. Y aunque les sigue preocupando la seguridad, apenas manifiestan problemas graves.

Adrían tiene 35 años y acaba de hacer su primera compra on line: un macuto para llevar a su bebé. Era de una marca muy concreta, en color azul, y no lo encontraba en las tiendas que había en su localidad. Así que recurrió a Internet, donde además lo vendían 10 euros más barato. En tres días lo tenía en casa. Sin embargo, no fue una decisión fácil: antes tuvo que superar sus

MENOS PROBLEMAS DE LOS QUE SUPONEMOS

A la hora de pagar



27 %
CREE QUE EL PAGO NO ES SEGURO, PERO...

MENOS DEL **1%**
DE LOS DESEMBOLSOS DAN PROBLEMAS

Pagar on line es seguro, sobre todo en tiendas conocidas. Es más, del 1% de problemas citados por los encuestados, muy pocos fueron serios; por lo general se trató de dificultades para pagar con un tipo de tarjeta concreta. En cualquier caso, si no le llega el justificante del pago, solicítelo, por si luego tiene que reclamar.

Cómo llega el producto



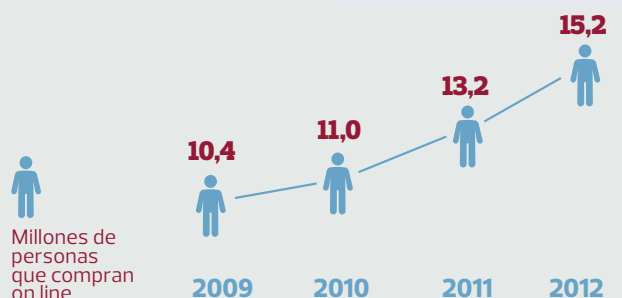
11 %
CREE QUE SUELE LLEGAR ROTO, PERO...

APENAS EL **2%**
DE LAS COMPRAS LLEGAN DAÑADAS

Normalmente, el objeto adquirido llega a casa en perfecto estado. Y cuando no es así, suele recibirse el importe de vuelta (o un vale de compra). Eso sí, en un 0,5% de los casos el cliente se queda "compuesto y sin novia"; es decir, sin el producto y sin el dinero que pagó. Entonces solo le quedaría reclamar.



15 MILLONES DE ESPAÑOLES COMPRAN YA ON LINE
Más de la mitad de los interautas compran on line. Y su número no deja de crecer: dos millones más el año pasado.



, repite

miedos sobre el uso de sus datos bancarios, la posibilidad de que llegara estropeada o las dificultades a la hora de reclamar la garantía vía internet.

Vencer los miedos

Buena parte de los consumidores tienen muy presentes los distintos riesgos de comprar en tiendas on line. Sin embargo, tal y como revela la encuesta, son muy pocos los usuarios que manifiestan

problemas. Por ejemplo, en lo que se refiere a la seguridad de los pagos, sólo el 1% relata problemas. Y a menudo es por un problema menor, como la dificultad para utilizar una tarjeta de crédito concreta o por una retención del pago unos días. Casos como un doble cobro son muy poco frecuentes y propios de tiendas poco conocidas. Además, es posible evitarlos siguiendo nuestros consejos (vea, en la pág. 16, *Para quedarse tranquilo*).

NUESTRA ENCUESTA

Refleja la opinión y la experiencia sobre las tiendas on line de un total de 1991 personas, todas socias de OCU. Aunque un 8% reconoce que nunca ha comprado nada en Internet.

Sus respuestas las recibimos en mayo, a través de un cuestionario on line.

LA SATISFACCIÓN, SOBRE LOS PRODUCTOS

Los resultados sobre satisfacción (en la página siguiente) se refieren exclusivamente a productos, no a servicios. Además, se han excluido las compras entre particulares.



¿Quiere devolverlo?



40 %
CREE QUE NO ES FÁCIL
RETRACTARSE, PERO

SOLO EL 1%
NO PUDO HACERLO
DEBIDAMENTE

Lo cierto es que, en general, se respeta el plazo de 7 días hábiles para devolver el producto sin tener que justificarse. ¿Inconvenientes? Que por lo general le cobrarán el envío de vuelta (pueden hacerlo); y que, a veces, no le devolverán el coste del envío (es una práctica ilegal, reclame).

Cuando reclamamos



43 %
CREE QUE ES DIFÍCIL
RECLAMAR, PERO...

26%
NO LE CAMBIARON EL
OBJETO EN GARANTÍA

En realidad son pocos los compradores que reclaman la garantía: apenas un 3%. Y aunque de ellos, hasta un 26% tuvo algún problema, es un porcentaje similar al de reclamaciones no aceptadas en las tiendas físicas. Recuerde que si la página web es europea, la garantía es la misma que en una tienda de la calle.

AUNQUE LA CRISIS SE NOTA

Lo que de ningún modo crece es el dinero que gastamos en compras en internet. Todo lo contrario: se reduce año a año.



Fuente: ONTSI, Ministerio de Industria, 2013



Ocio y electrónica

NOVEDADES A PRECIOS INTERESANTES

Suelen ser las primeras tiendas en ofrecer lo último en tecnología; momento en el que rebajan los productos a los que sustituyen, a veces del mismo año. De hecho, Redcoon, Pixmania o Fnac aparecen a menudo en nuestra página web como las tiendas on line de electrónica más baratas.

Además, según nuestra encuesta, sus páginas son rápidas y fáciles de utilizar; y la información que ofrecen al cliente, bastante completa. Redcoon y Pixmania venden

también pequeños electrodomésticos, juguetes y complementos deportivos. Fnac, además, libros y DVD. Mientras que La casa del libro, solo libros físicos y electrónicos.



PC COMPONENTES, FNAC, PIXMANIA, LA CASA DEL LIBRO, REDCOON



Ropa y complementos

FÁCIL, BONITO Y BARATO

Vente.privée y Privalia destacan por sus ofertas y descuentos, pero también por la claridad con que muestran las prendas, la facilidad de uso de la web y la información al cliente. Eso si, tardan unos 20 días de media en servir los pedidos. Zara también tiene buenas valoraciones y es mucho más rápida (cinco días de media), pero sus precios son similares a los de sus tiendas físicas. Las tres tienen en común la frecuencia con que sus clientes cambian sus

compras. No deja de ser normal, al tratarse de ropa que no se ha probado previamente. Y puede cambiarse con facilidad en los primeros 7 días desde la compra.



VENTE-PRIVEE, PRIVALIA, ZARA



Ebay

CUIDADO CON LAS SUBASTAS ENTRE PARTICULARES

La mayor tienda de subastas de productos entre particulares también ofrece venta directa de productos de empresas (de hecho representa hoy el 70% de sus ventas), que es lo que se ha valorado en esta encuesta.

Según los encuestados, el uso de la página web es muy sencillo, los precios muy interesantes y la información que ofrece es además muy clara. Pero, cuidado, ebay no es

responsable de los problemas que surjan de la venta de servicios y productos entre particulares. Un riesgo que merece la pena tener en cuenta.



EBAY



Supermercados

CÓMODOS, PERO EVITE LOS REFRIGERADOS

Los supermercados como Mercadona son una buena opción para adquirir envasados, droguería e higiene, sobre todo por la comodidad del envío a domicilio, que en algunos casos no tiene coste si se alcanza un determinado gasto. ¿Inconvenientes? Según un análisis publicado en OCU-CM N° 381 (mayo 2013), los alimentos frescos, refrigerados y congelados no siempre llegan en las mejores condiciones de conservación. Además, no

siempre se informa sobre el origen de los productos a granel. Un problema que confirman los encuestados sobre Mercadona, lo mismo que la falta de ofertas y descuentos.



MERCADONA



Grandes distribuidores

EL GRAN BAZAR: LO TIENEN (CASI) TODO

Amazon es, con diferencia, la tienda on line más popular entre los encuestados. En buena parte se debe a su amplia y variada oferta de productos, algunos de los cuales venden casi en exclusiva en nuestro país. Pero también a la facilidad de uso de su página web y a la rapidez de sus pedidos (tardan cuatro días de media en llegar a casa). El Corte Inglés y Carrefour no tienen valoraciones tan buenas: el funcionamiento de su página web no es tan

intuitivo; y, en el caso de Carrefour, la información general es escasa. Claro que cuentan con sus propias tiendas físicas, lo que siempre tranquiliza más si hay que reclamar.



AMAZON, EL CORTE INGLÉS, CARREFOUR



Tiendas de cupones

LLAME ANTES DE CONTRATAR UN SERVICIO

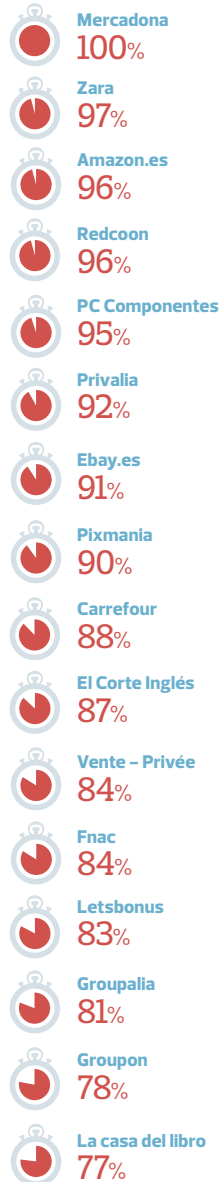
Ofrecen descuentos superiores al 50% en todo tipo de productos y servicios: una cámara, un masaje, un viaje... Pero según nuestros análisis (vea Dinero y Derechos n° 135, abril 2013) las ofertas están hinchadas y prometen un descuento superior al real. Además, a menudo los precios no incluyen los gastos de envío hasta el mismo momento de la compra, y es necesario confirmar las fechas con el prestador del servicio a posteriori (una vez pagado el servicio).

Y, según nuestra encuesta, no son especialmente claras en su información al cliente. Ni tampoco son rápidas a la hora de entregar los pedidos: tardan entre ocho y doce días.



LETS BONUS, GROUPON, GROUPALIA

SE CUMPLIÓ EL PLAZO DE ENTREGA



SATISFACCIÓN (DE 0 A 10)

	Descripción de sus productos	Descuentos y ofertas	Funcionamiento	Información general de la web	VALORACIÓN GLOBAL
VENTE-PRIVEE	7,9	7,8	8,3	8,3	8,1
PCCOMPONENTES	8,1	7,6	8,4	7,9	8,1
AMAZON.ES	7,5	6,9	8,6	7,8	7,9
PRIVALIA	7,7	8,0	7,9	7,9	7,8
EBAY	7,5	7,4	8,1	7,8	7,7
FNAC	7,5	7,1	7,8	7,5	7,6
PIXMANIA	7,3	7,3	7,7	7,5	7,5
LA CASADELIBRO	7,4	6,3	7,7	7,4	7,4
REDCOON	7,4	7,2	7,9	7,6	7,4
ZARA	7,5	5,7	7,8	7,3	7,4
LETSBONUS	6,8	7,7	7,5	6,7	7,3
EL CORTE INGLÉS	7,6	6,6	7,3	7,6	7,2
GROUPON	7,1	7,6	7,7	6,8	7,1
GROUPALIA	6,8	7,5	7,8	6,7	7,1
CARREFOUR	6,5	6,6	6,9	6,7	6,6
MERCADONA	4,2	4,2	6,8	6,8	5,8

■ Por encima de la media
 ■ En la media
 ■ Por debajo de la media

De hecho, la protección que ofrece la legislación para las tiendas on line es mayor que en las tiendas físicas: el consumidor cuenta con siete días hábiles para devolver el objeto comprado sin necesidad de justificar su decisión; un plazo que se ampliará a 14 días naturales en 2014. Pero, miedos aparte, ¿nos gusta comprar en Internet?, y ¿qué ventajas tiene?

Vente-privée y PC componentes, las favoritas de los encuestados

El cuadro de arriba reúne las 16 tiendas on line más populares según los encuestados. Y ninguna obtiene una valoración inferior a un 5 sobre 10 en satisfacción global. Es más, catorce tienen una valoración superior al 7. Y es que, en general, nos parecen cómodas, rápidas, relativamente transparentes y, a menudo, pródigas en ofertas. En concreto, los encuestados destacan por encima del resto a Vente-Privée, una tienda de ropa, y PC Componentes, una tienda de

“EL COMPRADOR YA NO NECESITA DAR SUS DATOS BANCARIOS AL VENDEDOR”



Estanis Martín de Nicolás,
Director de PayPal en
España y Portugal

En seguridad, ¿cuál es la ventaja de PayPal frente a otros medios de pago?

Básicamente, que el vendedor no tiene acceso a los datos bancarios del comprador. Somos nosotros quienes controlamos el pago, sin revelar sus datos. Un pago instantáneo, aunque según la solvencia del vendedor retenemos un 10% del importe durante unos días. Además, invertimos mucho en seguridad: por ejemplo, recientemente adquirimos,

por 100 millones de dólares, una empresa puntera en autenticación de pagos. De ahí que nuestra tasa de fraude apenas sea del 0,31%.

¿Qué ocurre si el comprador no recibe el producto, o está en mal estado?

Si el vendedor no responde de forma adecuada, el comprador tiene 45 días para activar el mecanismo de disputas, por el cual intervenimos como un organismo de arbitraje. En el

caso de que el comprador demuestre tener razón, le devolveríamos el importe íntegro de la compra, sin límite alguno.

¿Y si alguien tuviera problemas directamente con PayPal? Porque su sede social está en Luxemburgo...

Respondemos aquí mismo, a través de nuestro servicio de atención al cliente, o en Luxemburgo. Y seguimos las Directivas Europeas sobre compras y pagos a distancia.

Para quedarse tranquilo

INSTALE ANTIVIRUS Y CORTAFUEGOS

Los mejores no cuestan más de 50 euros; y también los hay gratuitos. Consulte en www.ocu.org/tecnologia/antivirus.

NO TODOS LOS MEDIOS DE PAGO SON IGUALES

Para pagar, una buena opción es utilizar PayPal o Google Wallet (el 29% de los encuestados los usa), siempre y cuando su contraseña sea segura (larga, combinando cifras y letras) y la cambie periódicamente. Aunque no valen para todas las tiendas: en Amazon, por ejemplo, no aceptan PayPal. Otra opción es utilizar una tarjeta prepago con un importe limitado (el 13% las usa), siempre que no le cobren comisión. Si usa la tarjeta de crédito o de débito, compruebe que su banco tiene algún “sistema de compra segura” para comercio electrónico (como por ejemplo, el envío de una clave al móvil para cada compra).

COMPRUEBE QUE HAY DIRECCIÓN EN EUROPA

La página web de venta debe mostrar una dirección física; o en su defecto un teléfono, una dirección de e-mail y datos del registro donde esté inscrita. Mejor si está en España o en la UE. Si no, reclamar resulta difícil; y puede que tenga luego que pagar gastos añadidos de aduana.

QUE EMPIECE POR HTTPS Y TENGA CANDADO

La página web de venta debe tener una dirección que empiece por https. Y mostrar, abajo, el icono de un candado. El 26% de los encuestados no lo verifica.

¿COMPRA CON MOVIL? ACTIVE UNA CONTRASEÑA

Si utiliza el móvil o la tableta para comprar, proteja sus compras con una contraseña (puede hacerlo en Ajustes).

NUNCA CON UN ORDENADOR PÚBLICO

Otro usuario podría obtener sus claves y datos bancarios.



El 83% de los encuestados opina que Internet permite encontrar productos y servicios más baratos

electrónica. La primera es la mejor en lo que se refiere a información de la propia tienda: términos y condiciones de uso, procedimientos para las devoluciones; así como en la rapidez de los menús de su página web y su funcionamiento en general. Mientras que PC Componentes obtiene la valoración más alta en lo que respecta a la descripción de los productos que vende: precio, características, funciones, etc.

Aunque si lo que busca son descuentos y ofertas, la mejor valorada es Privalia, otra tienda de ropa on line. Y no es ni mucho menos la única. El 83% de los encuestados opina que Internet permite encontrar productos y servicios más baratos. Aunque, eso sí, uno de cada cinco admite que compró cosas que no necesitaba. Así que mucho cuidado con las compras compulsivas.

Otro aspecto que se ha valorado son los plazos de entrega, que varían mucho según la tienda y el tipo de producto adquirido: entre un día (Mercadona) y cerca de un mes (Vente Privée tarda 22 días de media). Aunque lo más común es que tarde menos de una semana en llegar a su casa. Es más, según la encuesta, en un 90% de casos se respeta el plazo fijado por la propia tienda.