

AGÈNCIA NACIONAL DE CIBERSEGURETAT D'ANDORRA

CONSCIENCIACIÓ EN CIBERSEGURETAT

COMPTE AMB LES COMPRES EN LÍNIA DURANT EL BLACK FRIDAY I EL CYBER MONDAY!

Novembre 2024
Document d'ús públic

- 1 BREU INTRODUCCIÓ SOBRE LA QÜESTIÓ.**
.....
- 2 EN QUÈ M'HAIG DE FIXAR QUAN FAIG UNA COMPRA EN LÍNIA?**
.....
- 3 MITJANS DE PAGAMENT PER FER UNA COMPRA EN LÍNIA.**
.....
- 4 DETALLS QUE CAL TENIR EN COMPTE DESPRÉS DE FER UNA COMPRA EN LÍNIA.**
.....
- 5 RECOMANACIONS PER FER COMPRES EN LÍNIA DE MANERA SEGURA.**



1. BREU INTRODUCCIÓ SOBRE LA QÜESTIÓ

Durant el **Black Friday**, el **Cyber Monday**, les **festes de Nadal** i les **èpoques de rebaixes** és quan fem la majoria de les nostres compres en línia.

La qüestió és si sabem fer una **COMPRA CIBERSEGURA** i si tenim prou capacitat per detectar quan una compra és **FRAUDULENTA** i **IL·LÍCITA**.

És cert que la majoria de persones preferim fer les nostres compres en línia, atès que és pràcticament impossible anar a una botiga física i trobar just la cosa concreta que busquem.

A més a més, en un món com l'actual, en què tot va **excessivament de pressa** i en el qual volem que tot sigui immediat, el temps ha esdevingut el més preuat i cobejat que tenim. En aquest sentit, comprar en línia ens permet estalviar molt de temps i, en general, **ens ofereix millors descomptes i promocions** que quan comprem a les botigues físiques.

La qüestió és les nombroses **estafes, frauds i enganys** que ens podem trobar quan comprem en línia. Per aquesta raó, i amb l'objectiu d'evitar que puguis ser víctima d'estafes i frauds, et recomanem que tinguis en compte aquests **CONSELLS** que seguidament t'exposem.



2. EN QUÈ M'HAIG DE FIXAR QUAN FAIG UNA COMPRA EN LÍNIA?

1. En els tipus de mitjans de pagament disponibles que ofereix la pàgina web.

La majoria de les botigues en línia fiables disposen de diverses opcions de pagament. En cas que només es pugui **pagar per mitjà de transferència**, cal que busquis més informació sobre aquesta pàgina web.

Si hi ha **diverses possibilitats de pagament**, et recomanem que triïs sempre pagar via **PayPal**, aquesta és una de les millors opcions per pagar en línia, atès que ens permet sol·licitar un reemborsament en cas que no ens arribi el producte o que el web sigui una estafa. També pots optar per l'**opció de pagament contra reemborsament**, en cas que estigui disponible, ja que d'aquesta manera pots pagar el producte en el moment de la recepció.

2. En el tipus de producte que ven el web.

Abans de comprar, comprova si es tracta d'un **producte nou** o **de segona mà**. Potser has estat buscant l'oferta més temptadora i no t'has fixat que el producte que compres no és nou, ja està estrenat.

3. En qui ven aquell producte.

Moltes botigues en línia disposen de **venedors externs** que utilitzen el web per penjar-hi els seus productes i vendre'ls, però no els compres directament al seu propi web, sinó en un altre que actua com a **intermediari**. Per aquest motiu, et recomanem que et fixis en això abans de fer la compra.



I si faig una compra en línia a través d'una APLICACIÓ?

En el cas de compres en línia a través d'**APLICACIONS**, és important tenir en compte algunes **qüestions addicionals per evitar que ningú faci compres en nom d'una altra persona**. Si, per algun motiu, aquesta persona tingues accés físic al dispositiu mòbil on hi ha configurada aquesta aplicació i aquesta tingues desades les dades personals i les bancàries de l'altra persona, es podria cometre un frau.

Per això, et recomanem que tinguis en compte aquests punts:

- ✓ Configura que es **bloquegi la pantalla del dispositiu amb el temps d'espera més breu possible** per restringir l'accés a les seves funcions, incloent-hi les apps.
- ✓ **Protegeix l'accés a aplicacions concretes** per tal que no les pugui iniciar qualsevol persona.
- ✓ És recomanable que **configuris el dispositiu de manera que abans de descarregar-se una aplicació, sigui de pagament o no, calgui introduir un codi PIN per autoritzar-ho**.



1. **Consulta sempre els tipus d'enviament i els terminis de recepció de la comanda.** És important saber quan rebràs la comanda i si estàs comprant una cosa que pot trigar a arribar.
2. **Resol els dubtes i les preguntes que tinguis sobre el producte que vols comprar.** Moltes botigues disposen d'un departament d'atenció al client o d'un xat en línia en el qual pots formular les teves preguntes.
3. **Crea un compte en línia de manera segura.** La majoria de botigues en línia t'obliguen a **crear-te un compte en el seu web** a través del qual pots fer el **seguiment de l'enviament** o de totes les comandes que hakis fet.



3 ■

MITJANS DE PAGAMENT PER FER UNA COMPRA EN LÍNIA

Enviaments de diners en efectiu

Si un operador de comerç en línia sol·licita el pagament en efectiu, **renuncia a la compra o a la contractació.**

Malgrat que aquest sistema no suposa un intercanvi de dades bancàries entre el venedor i el comprador, **no és un mètode de pagament segur per fer compres en línia**, ja que no hi ha constància de qui envia els diners ni tampoc de qui els rep, per la qual cosa se'n perd la traçabilitat.

Contra reemborsament

En aquesta modalitat d'enviament de paquets **es paga en efectiu quan es rep el paquet.**

Per al comprador es tracta d'un **sistema bastant fiable**, atès que es paga el producte quan es rep.

No obstant això, en moltes botigues en línia **no s'ofereix aquesta possibilitat pel risc que suposa assumir l'enviament d'un producte que encara no s'ha pagat** i, a més a més, li pot generar un **cost addicional de despeses d'enviament** si el client no és al domicili en el moment del lliurament.

Transferència bancària

Aquest mètode de pagament permet **enviar una quantitat de diners des d'un compte bancari a un altre.**

El principal avantatge respecte a altres mitjans de pagament és que **no cal introduir cap dada al web.** No obstant això, no totes les botigues virtuals ofereixen aquesta opció de pagament.

En cas que **no es lliurin els béns comprats**, es pot fer una reclamació contra el proveïdor per incompliment de contracte. El venedor només ha de facilitar les dades del compte bancari al comprador perquè faci l'ingrés.

Targeta de crèdit/dèbit

És la modalitat més utilitzada per les botigues virtuals. **L'única informació necessària per fer el pagament està en la mateixa targeta.** Quan un consumidor detecta que se li ha **carregat de manera fraudulenta l'import d'una compra fent servir el número de la seva targeta**, pot exigir que **s'anul·li el càrrec de manera immediata.**

Si el **titular de la targeta és qui efectivament ha fet la compra** i l'exigència de devolució no és conseqüència d'haver exercit el dret de desistiment, el comprador està obligat a rescabalar el venedor pel danys i perjudicis ocasionats.

Pagament a través d'intermediaris

Modalitat de pagament en la qual s'utilitza una **tercera empresa de confiança**, per exemple **PayPal**, perquè gestioni les dades bancàries tant del venedor com del comprador. D'aquesta manera, **no és necessari que el venedor conegui les dades del comprador i viceversa.**

Quan es fa una compra en línia emprant aquest sistema de pagament, les **dades financeres del client no les maneja el venedor i viceversa**, és la **tercera empresa de confiança** qui s'encarrega de fer aquesta gestió.

4.

DETALLS QUE CAL TENIR EN COMPTE DESPRÉS DE FER UNA COMPRA EN LÍNIA



Un cop hagi comprat, has de tenir en compte la **garantia**, els **reemborsaments**, el **dret a devolució**, el **correu electrònic de confirmació de la comanda**, l'enviament fet, etc.

- **No desis el mètode de pagament.** La majoria de navegadors et pregunten si vols **desar el mètode de pagament** per a pròximes compres; **NO** ho facis **MAI**. És millor que no desis les teves dades i que les escriguis cada vegada que facis una compra, així evitaràs que algú et pugui robar el teu compte i que l'utilitzi per pagar.
- **Dret a devolució.** Abans de completar el procés de compra, **comprova que sigui possible retornar el que has comprat**. Assegura't que la botiga en línia en la qual compres permet fer **devolucions**.
- **Reenviament o reemborsament.** Informa't de què passa en cas que **un producte t'arribi trencat o sigui defectuós** i qui s'encarregarà de canviar-te'l. No sempre les compres que fem en línia arriben en perfecte estat, els productes poden estar espatllats o haver rebut algun cop durant el trasllat.

- **Garantia**

Tots els productes que pots comprar per internet han de tenir una **garantia de dos anys**, sigui quina sigui la botiga en línia en la qual compres o el dispositiu que facis servir per fer la compra.

- **Atenció al client**

És aconsellable que **et fixis en el servei d'atenció al client** de la botiga en línia. Intenta posar-t'hi en contacte a través de les **xarxes socials** o busca un **telèfon de contacte** en el qual puguis preguntar tots els dubtes en relació amb la teva comanda.



5.

RECOMANACIONS PER FER COMPRES EN LÍNIA DE MANERA SEGURA



- ✓ Compra en pàgines que t'inspirin **CONFIANÇA** i **SEGURETAT**.
- ✓ Comprova que en el web aparegui el responsable de la botiga en línia i la seva **UBICACIÓ**.
- ✓ Assegura't que la botiga en línia sigui **SEGURA** i que et proporciona tota la informació que necessites sobre consum i tractament de les teves dades personals.
- ✓ Si pots, fes servir una **TARGETA D'ÚS EXCLUSIU** per fer compres en línia.
- ✓ Desconfia de les ofertes molt atractives, ja que podries estar davant d'un web fraudulent.
- ✓ **NO** oblidis comprovar que tinguis els dispositius configurats correctament i que la **CONNEXIÓ A INTERNET SIGUI SEGURA** abans de proporcionar les teves dades personals o les dades bancàries.
- ✓ **MAI** no enviïs **DINERS EN EFECTIU** per completar una compra en línia.
- ✓ Recorda que els comerços electrònics amb **SEGELLS DE CONFIANÇA** i **CADENAT** ofereixen més garanties.





- ✓ Pots **DESISTIR D'UNA COMPRA** sense haver de donar explicacions dins del termini legalment establert en la regulació relativa als consumidors.
- ✓ Si desisteixes o fas ús de la garantia, això no t'ha de suposar cap **COST**.
- ✓ **Fes les compres preferentment en pàgines oficials o amb reputació i prestigi consolidat.** No és recomanable comprar en un web si no hi apareix la informació sobre les dades reals i físiques de l'entitat en qüestió, condicions de venda, devolucions o reclamacions, textos legals, etc.
- ✓ **Sospita de les botigues que tinguin preus molt per sota dels preus de mercat,** o que venguin tots els productes al mateix preu, independentment del model o tipologia.
- ✓ **Fixa't en la qualitat de les imatges** de la botiga en línia, si aquesta és bona o no.
- ✓ Valora l'aparença del **web de la botiga en línia, si sembla una pàgina legítima** o no.
- ✓ **Desconfia dels webs que tinguin el contingut i els textos mal redactats o mal traduïts.**



Avís Legal

Aquest document conté informació pública.

El seu objectiu és la conscienciació en ciberseguretat pels ciutadans, empreses i entitats d'Andorra.

© Agència Nacional de Ciberseguretat d'Andorra.