

# AGÈNCIA NACIONAL DE CIBERSEGURETAT D'ANDORRA

CONSCIENCIACIÓ EN CIBERSEGURETAT

COMPRES SEGURES A INTERNET DURANT EL  
*BLACKFRIDAY*

Document d'ús públic

1

**CONTEXTUALITZACIÓ BREU**

2

**QUÈ HEM DE REVISAR ABANS DE FER UNA COMPRA EN LÍNIA?**

3

**EN QUÈ M'HE DE FIXAR SI COMPRO EN LÍNIA A TRAVÉS D'UNA APLICACIÓ?**

4

**EN QUÈ M'HE DE FIXAR QUAN ESTIC FENT UNA COMPRA EN LÍNIA?**

5

**MITJANS DE PAGAMENT PER FER LA COMPRA EN LÍNIA**

6

**DESPRÉS DE FER LA COMPRA EN LÍNIA...**

7

**ÚLTIMS CONSELLS I RECOMANACIONS PER FER LES COMPRES EN LÍNIA DE MANERA SEGURA**

# 1. CONTEXTUALITZACIÓ BREU

## CONTEXTUALITZACIÓ BREU

**Black Friday, Cybermonday, Nadal, èpoques de rebaixes...** en aquestes dates és quan fem la major part de les compres en línia.

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

És cert que gran part de la població preferim fer les compres a través d'Internet, perquè **és pràcticament impossible anar a una botiga física i trobar la cosa específica que estem buscant**.

A més a més, en un món com l'actual, on tot va excessivament de pressa i en què la immediatesa s'ha "apoderat" de nosaltres i tot ho volem immediatament, comprar en línia ens permet estalviar-nos molt temps i, en general, **ens ofereix promocions i descomptes més bons que quan comprem a les botigues físiques**.

La qüestió és que els riscos d'**estafa, frau i engany** que ens podem trobar i "patir" quan comprem en línia, no es produeixen quan comprem en una botiga física. I és per aquest motiu i per tal d'evitar-vos que pugueu ser víctimes d'alguna mena d'estafa, que us recomanem la lectura de les dispositives següents en què us facilitem una sèrie de **CONSELLS** per comprar en línia, però de manera **SEGURA**.



# 2. QUÈ HEM DE REVISAR ABANS DE FER UNA COMPRA EN LÍNIA?

### A. PÀGINES WEB DE VENDA EN LÍNIA FALSES

Avui dia és relativament senzill crear una pàgina web falsa que simuli ser un comerç en línia real i lícit, quan en realitat, és un **FRAU**. El producte o servei adquirit per l'usuari mai no s'arribarà a lliurar, perquè darrere d'aquesta pàgina web **NO** existeix cap suport comercial.

#### Recomanacions per evitar comprar en línia a botigues falses

- **Fer preferentment les compres a pàgines web oficials o amb reputació i prestigi consolidat.** No es recomana comprar si a la web no apareix la informació sobre les dades reals i físiques de l'entitat en qüestió, condicions de venda, devolucions o reclamacions, textos legals, etc.
- **Sospitar d'aquelles botigues que tenen preus molt per sota dels preus de mercat,** o si tots els productes es venguessin al mateix preu, independentment del seu model o tipologia.

- **Fixar-se bé en la qualitat de les imatges** de la botiga en línia i si aquestes són o no són bones.
- **El web de la botiga en línia aparenta ser una pàgina legítima** o no.
- **Els textos i el contingut del web de la pàgina en línia no estan ben redactats o estan mal traduïts.**

### B. ESTAFES A TRAVÉS DEL CORREU ELECTRÒNIC

Aquesta modalitat d'estafa consisteix a **aprofitar les activitats de compra per Internet en comerços que distribueixen a tercers països, amb els quals el comprador manté una relació habitual a través del seu correu electrònic.**

#### RECOMANACIONS PER EVITAR LES ESTAFES PER CORREU ELECTRÒNIC

- Si existeix una relació comercial prèvia, cal **desconfiar de moviments, sol·licituds o peticions inusuals.**



# 3 ■ EN QUÈ M'HE DE FIXAR SI COMPRO EN LÍNIA A TRAVÉS D'UNA APLICACIÓ?



## COMPRAR A TRAVÉS D'APLICACIONS

En el cas de compres en línia a través d'**APLICACIONS**, cal tenir en compte algunes **cauteles addicionals per evitar que ningú no faci compres en nom d'una altra persona** si, per algun motiu, aquesta tingues accés físic al dispositiu mòbil on està configurada aquesta aplicació i hi estiguessin emmagatzemades les dades personals i bancàries del propietari de dispositiu mòbil.

### Mesures de seguretat EXTRA per comprar a través d'aplicacions mòbils

- Establir un **bloqueig de pantalla del dispositiu amb el menor temps d'espera possible** per restringir l'accés a les seves funcionalitats, incloses les apps.
- **Protegir l'accés a aplicacions concretes** per tal que no les pugui iniciar qualsevol persona.
- Es recomana **configurar el dispositiu per tal que abans de descarregar cap aplicació, siguin de pagament o no, calgui introduir un codi PIN que autoritzi aquesta acció**. D'aquesta manera, s'evita que persones que no tenen permisos es puguin instal·lar o fer servir aplicacions, sense consentiment previ del propietari del dispositiu.



# 4. EN QUÈ M'HE DE FIXAR QUAN ESTIC FENT UNA COMPRA EN LÍNIA?

### FIXA'T EN...

- **Fixa't en el tipus de mitjans de pagament disponible que ofereix el web**

La majoria de les botigues en línia fiables tenen diverses opcions de pagament diferents i no només una sola. Si només es pogués **pagar per transferència**, caldria que busquessis més informació sobre aquesta pàgina web.

En cas que hi hagi **diverses possibilitats de pagament** us recomanem que trieu sempre **PayPal**, perquè aquesta és una de les opcions més bones per pagar en línia, atès que ens permet sol·licitar un reemborsament en cas que mai no ens arribi el producte o que el web fos una estafa. També pots triar l'**opció de pagament contra reemborsament** en cas que estigui disponible. D'aquesta manera, podràs pagar el producte només quan el rebis.

- **Quina mena de producte ven el web?**

Abans de comprar, assegura't que es tracta d'un **producte nou** o **de segona mà**. Potser has estat buscant l'oferta més temptadora i no compraràs una cosa per estrenar, sinó més aviat un producte que ja està usat. És recomanable llegir bé totes les característiques del producte que compraràs.

- **Qui ven el producte?**

Moltes botigues en línia amb **venedors externs** que fan servir el web per penjar els seus productes i vendre'ls, però no els compraràs al seu web, sinó en un altre **web que actua com a intermediari**. Per tant, és recomanable que et fixis en això abans de fer la compra.



### PUNTS QUE CAL TENIR EN COMPTE

- **Comprova els tipus d'enviament que ofereix la botiga en línia**

Consulta sempre els **tipus d'enviament i els terminis de recepció de la comanda**. És important saber quan rebràs la teva comanda i saber que estàs comprant una cosa que pots trigar bastant a rebre-la.

- **Has de resoldre els dubtes i les preguntes que tinguis sobre els productes que vols adquirir**

Moltes botigues disposen d'un **apartat d'atenció al client** o amb un xat en línia on pots formular les teves preguntes. Recomanem que abans d'adquirir un producte, llegeixis bé aquest apartat i facis preguntes sobre els dubtes que tinguis sobre aquest producte.

- **Crea't un compte en línia de manera segura**

La majoria de botigues en línia t'obliguen a **crear un compte al seu web** a través del qual podràs fer un **seguiment de l'enviament** o de totes les comandes que hagin fet. En crear-te un compte fes-ho de manera segura i no facis servir la mateixa contrasenya que fas servir per al teu correu electrònic o per a les teves xarxes socials.



# 5 ■ MITJANS DE PAGAMENT PER FER LA COMPRA EN LÍNIA

### DIFERENTS DE MITJANS DE PAGAMENT EN LÍNIA

Una de les preocupacions més grans dels usuaris en fer les compres en línia és el tipus de pagament que poden fer servir. Tot seguit es descriuen els **MITJANS DE PAGAMENT** d'ús comú en el comerç en línia, com també els **DRETS** que assisteixen els consumidors pel que fa a la seguretat d'aquests mitjans de pagament.

#### Enviaments de diners en efectiu

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

Tot i 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**, atès 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

És la modalitat d'enviament de paquets, en què **es paga en efectiu quan es rep el paquet.**

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

Tanmateix, a 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 en el moment del lliurament el client no està al seu domicili.

#### Transferència bancària

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

L'avantatge principal respecte a altres mitjans de pagament és que **no cal introduir cap dada al web**. Tanmateix, no totes les botigues virtuals ofereixen aquesta opció de pagament.

En el cas que **no hi hagi lliurament dels béns adquirits** es pot reclamar contra el proveïdor, per incomplir el contracte. El venedor només haurà de facilitar les dades del compte bancari per tal que el comprador 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 dins de la mateixa targeta.** Quan l'import d'una compra s'ha carregat fraudulently fent servir el número d'una targeta, el consumidor pot exigir l'**anul·lació immediata del càrrec.**

Si la compra ha estat feta efectivament pel titular de la targeta i l'exigència de devolució no fos conseqüència del fet d'haver exercit el dret de desistiment, el comprador està obligat enfront del venedor al rescabament dels danys i perjudicis causats.

#### Pagament a través dels intermediaris

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

Quan es faci una compra en línia fent servir aquest sistema de pagament, les **dades financeres del client no les gestionarà el venedor i viceversa**, serà la **tercera empresa de confiança** la que s'encarregui de fer aquesta gestió.

# 6 ■ DESPRÉS DE FER LA COMPRA EN LÍNIA...

Quan ja hagi fet la compra, hauràs de tenir en compte la **garantia**, els **reemborsaments**, el **dret a devolució**, el **correu electrònic de confirmació de la comanda**, l'**enviament fet**, etc. És important que et fixis i tinguis en compte totes aquestes dades.

- **No desis mai el mètode de pagament**

La majoria dels navegadors et preguntaran si vols **desar el mètode de pagament** per a les pròximes compres. **NO** ho facis **MAI**. En termes generals, val més que no desis les teves dades i que les introdueixis cada vegada que compres, d'aquesta manera t'evitaràs que algú et pugui robar el compte i pagar per tu.

- **Dret a devolució**

Abans de completar el procés de compra, **assegura't el dret a devolució o dels costos que et pugui representar**. Una compra habitual per Internet és la de la roba, i no sempre ens queda bé. Assegura't que la botiga en línia on penses comprar et permet fer devolucions.

- **Reenviament o reemborsament**

Assegura't què passaria si **un producte arriba trencat o defectuós** i qui s'encarregarà de reemplaçar-lo. Les compres que fem en línia no sempre arriben correctament i en el trasllat poden patir cops o arribar malmeses. En aquest cas, comprova quins drets tens per tal que et reenviïn un producte nou o et tornin els diners.





### DOS PUNTS IMPORTANTS

01

Garantia

Tots els productes que pots comprar per Internet tenen dret a una **garantia de 2 anys**, sigui quina sigui la botiga en línia on compris o el dispositiu que facis servir per fer la compra.

02

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 per les **xarxes socials** o cerca un **telèfon de contacte** on puguis aclarir tots els dubtes sobre la comanda.



# 7 ÚLTIMS CONSELLS I RECOMANACIONS PER FER LES COMPRES EN LÍNIA DE MANERA SEGURA

### CONSELLS I RECOMANACIONS FINALS

Després de tot el que hem comentat i, a títol de conclusió, és important que tinguis en compte les **RECOMANACIONS** següents per fer les compres en línia...

- Fes les compres a les pàgines web que t'inspirin **CONFIANÇA** i **SEGURETAT**.
- Assegura't que al web hi apareix identificat el responsable de la botiga en línia i la seva **UBICACIÓ**.
- Comprova que la botiga en línia és **SEGURA** i et proporciona tota la informació que et cal sobre consum i tractament de les teves dades personals.
- Si és possible, fes servir una **TARGETA D'ÚS EXCLUSIU** per fer les compres en línia.
- Desconfia de les ofertes massa atractives, perquè podria ser un web fraudulent.
- **NO** oblidis que cal comprovar que els teus dispositius estan configurats correctament i la **CONNEXIÓ A INTERNET ÉS SEGURA** abans de proporcionar les teves dades personals o les teves dades bancàries.
- **NO** enviïs **MAI DINERS EN EFECTIU** per completar una compra en línia.
- Recorda que els comerços electrònics amb **SEGELLS DE CONFIANÇA** i **CADENAT** ofereixen unes garanties més grans.
- Pots **DESISTIR D'UNA COMPRA** sense haver de donar explicacions dins del termini establert legalment en la regulació de consumidors.
- Si desisteixes o fas ús de la garantia, no t'ha de **COSTAR** res.



# 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.