

GUÍA PRÁCTICA sobre LAS **COMPRAS** **A DISTANCIA**

Proyecto: 'Consumidores 2014: retos y mejoras en sus derechos a la hora de contratar y en su defensa colectiva'.



ADICAE
CONSUMIDORES CRÍTICOS,
RESPONSABLES Y SOLIDARIOS



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

aecosan
agencia española
de consumo,
seguridad alimentaria y nutrición

Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

www.adicae.net

Índice

Página - 3

Ventajas e inconvenientes de comprar a distancia

Páginas - 4 / 5

Nuevos derechos en los contratos a distancia

Página - 6

Garantías en los productos de consumo

Página - 7

La ampliación del derecho a desistir

Páginas centrales - 8 / 9

Consejos para realizar compras a distancia de forma segura

Páginas - 10 / 11

Obligaciones del vendedor en la comercialización telefónica

Páginas - 12 / 13

Antes de pagar tenga en cuenta que...

Página - 14

Servicios de atención al cliente

Página - 15

A quién acudir en caso de problemas

D.L.: Z-1785-2014

La evolución en los medios de venta y el auge del comercio electrónico inciden de forma directa en los hábitos de consumo implantados en la población. En esta misma línea, el desarrollo tecnológico provoca que las empresas introduzcan nuevas e innovadoras prácticas comerciales que influyen en el comportamiento de los consumidores.

La importancia de la venta a distancia es cada año más significativa, especialmente impulsada por el crecimiento constante de las compras realizadas a través de internet. No obstante, cabe señalar que el comercio a distancia hace referencia también a aquellas compras que se efectúan a través de medios de venta directa y fuera del establecimiento mercantil: venta telefónica, por catálogo, etc., todas aquellas en las que el comercial acude directamente al domicilio y, por supuesto, el comercio electrónico.

Especialmente preocupa cómo la aparición de nuevos fraudes puede verse fomentada por la evolución de las políticas de venta empleadas por las empresas. Los comerciales a puerta fría pueden utilizar en algún caso tácticas agresivas, dejando a un lado los derechos del consumidor en materia de información precontractual o ejercicio del derecho de desistimiento. El comercio electrónico implica también la existencia de innovadores fraudes en medios de pago que avanzan al mismo nivel que la evolución tecnológica.

Resulta esencial que los consumidores conozcan los nuevos derechos que les otorga la normativa, para que puedan exigirlos ante las empresas y comerciantes en su día a día. Pero, por otro lado, es importante concienciar a administraciones y a las propias empresas de las nuevas obligaciones que ya son una realidad para que adapten sus estructuras tradicionales a fin de evitar un aumento de la litigiosidad o una pérdida de confianza de los consumidores. Tampoco hay que olvidar la eficacia de los mecanismos de resolución de los conflictos, para que aporten soluciones a los incumplimientos que puedan surgir en la aplicación de esta normativa.

Este tema queda afectado por la Ley 3/2014, de 27 de marzo, que entró en vigor el 29 de marzo de 2014. Sin embargo, sus disposiciones son aplicables a los contratos con los consumidores que se celebren a partir del 13 de junio de 2014. La citada norma viene a trasponer de forma amplia la Directiva comunitaria 2011/83/UE, sobre contratación a distancia y fuera de establecimiento mercantil, en lo que supone un decidido paso adelante por afianzar la regulación en este sector a nivel comunitario.

Manuel Pardos
@ManuelPardos
presidente@adicae.net

VENTAJAS E INCONVENIENTES DE COMPRAR A DISTANCIA

VENTAJAS

→ Infinidad de productos

La variedad de género que está al alcance del consumidor que realiza compras a través de cualquier medio de contratación a distancia es infinita. Internet permite el acceso a un mercado sin fronteras, otorgando la posibilidad de comprar productos procedentes de tiendas localizadas en cualquier parte del mundo.

→ Horarios flexibles y disponibilidad las 24 horas

Los horarios comerciales de los establecimientos físicos cuentan con limitaciones que no existen en las compras a distancia, disponibles las 24 horas del día. Salir con premura del trabajo para evitar encontrarse el establecimiento cerrado es una circunstancia evitable cuando realiza la compra a través de cualquier medio de comercialización a distancia.

→ Accesibilidad y comodidad

Comprar a distancia elude los inconvenientes que implica el tener que trasladarse directamente a los establecimientos comerciales. Usted escoge los productos sin necesidad de coger el coche o el autobús, tener que esperar para ser atendido o realizar el pago, desplazarse hasta el establecimiento donde quiere adquirir el artículo...

→ Precios y ofertas

Además de acceder a una amplia gama de ofertas pudiendo comparar precios de un mayor número de productos, navegando por internet o comparando catálogos economiza además el tiempo empleado para escoger sus artículos.

→ Imposibilidad de tocar el producto

El consumidor no tiene la posibilidad de comprobar las características físicas del producto hasta que le llega a casa, una vez realizada la compra.

→ Fraudes en los medios de pago

El miedo a dar el número de cuenta u otros datos bancarios especialmente sensibles supone el principal obstáculo para muchos consumidores de cara a realizar compras a distancia. Saber cómo identificar sitios seguros o prevenir actuaciones que puedan hacer peligrar sus datos personales son también algunos de los objetivos que persigue esta guía.

→ Carencia de asesoramiento personal

De cara a escoger un artículo que tenga intención de adquirir y frente a una amplia oferta sí que puede resultar de gran ayuda el asesoramiento de un experto en función de nuestras necesidades particulares.

→ Incumplimiento de los plazos de entrega y ejecución

Una vez realizada la compra el consumidor ineludiblemente tiene el pensamiento de que puede que el producto adquirido llegue con algún defecto o vicio, que durante el envío se pierda o estropee o que el vendedor no cumpla con el plazo de entrega. A lo largo de esta guía se informa de los derechos que le amparan si se da alguna de estas circunstancias.

INCONVENIENTES

NUEVOS DERECHOS EN LOS CONTRATOS A DISTANCIA

Antes de realizar cualquier compra a distancia, es importante que examine la información previa que le otorga el vendedor. Ante cualquier problema con el artículo adquirido, estos datos son imprescindibles para llevar a cabo cualquier reclamación. Por eso, cuando realice compras a distancia deberá disponer de forma clara, inequívoca y comprensible de los siguientes datos:

- 1.** Las **características principales** de los productos.
- 2.** La **identidad del empresario**, Aquí se incluyen: los datos correspondientes a la razón social, el nombre comercial, su dirección completa y su número de teléfono y si actúa en nombre de otra empresa, también deberá facilitar los datos del titular.
- 3.** El **precio total**, incluidos todos los impuestos y tasas, así como todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales.
- 4.** Los **procedimientos de pago, entrega y ejecución**, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio.
- 5.** El recordatorio de la existencia de una **garantía legal** de conformidad para los bienes, la existencia y las condiciones de los servicios posventa y las garantías comerciales.
- 6.** La **duración del contrato**, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución. Además, de manera expresa, deberá indicarse la existencia de compromisos de permanencia así como las penalizaciones en caso de baja en la prestación del servicio.
- 7.** La **lengua** en la que podrá formalizarse el contrato, cuando no sea aquella en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.
- 8.** La existencia del **derecho de desistimiento** que pueda corresponder al consumidor, el plazo y la forma de ejercerlo.
- 9.** Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato u oferta, el empresario deberá obtener su **consentimiento expreso** para todo **pago adicional** al precio del producto que el consumidor desea adquirir.

Si el vendedor no ha obtenido el consentimiento expreso del consumidor para abonar cualquier pago adicional al importe del producto, pero lo ha cobrado utilizando opciones marcadas por defecto, el consumidor tendrá derecho al reembolso del pago.



10. Usted tiene derecho a recibir la **factura en formato papel, en su domicilio y de forma gratuita**. El vendedor no puede cobrarle una cantidad extra por este concepto.

11. El **procedimiento para atender las reclamaciones** de los consumidores y usuarios, así como, en su caso, la posible adhesión por parte de la empresa al arbitraje de consumo o sistema extrajudicial de resolución de conflictos.

***Tome nota:** Exija que el vendedor le facilite la suficiente información.*

ÚLTIMAS PUBLICACIONES ADICAE

ADICAE **pone** al servicio de **todos** los consumidores y usuarios unas **publicaciones** rigurosas y amenas que **analizan** el mundo del **consumo**

ADICAE. CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS

www.adicae.net



GARANTÍAS EN LOS PRODUCTOS DE CONSUMO

Cuando el producto **no haya sido conforme con el contrato** puede ejercer el **derecho de garantía**. Los **derechos de reparación y sustitución del producto** adquirido y de **resolución y rebaja del precio** podrán exigirse cuando el producto no responda a las características ofertadas o en el caso de que sufra algún defecto.



Ahora cuando compre un producto ya no se le adjunta la garantía como tal, para poder ejercitar este derecho **basta con conservar el ticket o factura de compra.**

Tome nota: La reparación o sustitución del bien en garantía no supondrán gastos para el consumidor.

El período de garantía

El período de garantía legal es de **dos años**, aunque de manera voluntaria el vendedor o comercio lo pueden ampliar.

En productos que sean adquiridos de **segunda mano** la garantía mínima que se puede acordar por las partes es de **un año**, prorrogable por pacto entre comprador y vendedor también a dos años.

Cómo satisface la garantía el vendedor

La reparación y la sustitución serán gratuitas y deberán llevarse a cabo en un plazo razonable. La rebaja del precio y la resolución del contrato procederán, a elección del consumidor, cuando éste no pudiera exigir la reparación o la sustitución o en los casos en que éstas no se hubieran llevado a cabo en un plazo razonable.

Si la reparación o sustitución son imposibles o desproporcionadas para el vendedor, teniendo en cuenta la diferencia entre el valor del bien y el valor de la reparación, el consumidor podrá optar por una **rebaja del precio o por cancelar el contrato**.

LA AMPLIACIÓN DEL DERECHO A DESISTIR

En los últimos años, las contrataciones a través de teléfono o Internet se han hecho habituales. A través de estos medios de comercialización cada vez más frecuentes, el consumidor no tiene posibilidad de comprobar el artículo hasta que lo recibe, por lo que la ampliación a **14 días naturales** (frente a los 7 anteriores) del período para ejercer el derecho de desistimiento en los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento era muy necesaria.

Este derecho implica que una vez recibido el producto que ha comprado por Internet, teléfono o catálogo, puede devolverlo antes de dos semanas, por el motivo que sea. Si el objeto fuera la prestación de servicios, el plazo empieza a computar desde la celebración del contrato.

Tome nota: En el caso de que el vendedor no hubiera informado al consumidor sobre el derecho de desistimiento, el plazo queda ampliado hasta doce meses.

El consumidor sólo soportará los costes directos de devolución de los bienes, salvo si el empresario ha aceptado asumirlos o no le ha informado de que le corresponde asumir esos costes.

Devolución del dinero

En el caso de haber ejercido el derecho de desistimiento, el vendedor estará obligado a devolver las sumas abonadas sin retención de gastos. La devolución deberá efectuarse antes de que hayan transcurrido **14 días naturales** desde la fecha en que haya sido **informado de la decisión de desistimiento del contrato por parte del consumidor.**

EXCEPCIONES AL EJERCICIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO

- Cuando el servicio ya se haya ejecutado.
- La entrega de bienes personalizados.
- Si se trata de productos que caduquen.
- Bienes o servicios cuyo precio varíe en función del mercado al tiempo de poder ejercer este derecho.
- Bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas.
- Peticiones de reparación a domicilio del consumidor.
- Servicios de alojamiento, transporte, alquiler vehículos, ocio, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.



CONSEJOS PARA REALIZAR COMPRA

Asegúrese de que el vendedor facilita la suficiente información previa.

Antes de realizar su compra confirme que el vendedor facilita la información previa obligatoria y necesaria: las características del producto, la identidad del vendedor, su dirección, el precio total, la existencia del derecho de desistimiento y el formulario para poder ejercerlo, la posibilidad de acudir a un método extrajudicial de resolución de conflictos... Esta información es fundamental, asegúrese de que dispone de ella antes de contratar.

Compre en sitios seguros.

Para identificar un sitio seguro puede fijarse en:

- ★ La barra de navegación: "S" de seguridad. Una web segura contiene las letras "https://". La "s" del final indica que es un sitio seguro.
- ★ En ocasiones, los sitios seguros tienen el lema "Secure Socket Layer".

Tome nota: Conocer sus derechos y mantenerse informado le ayudará a prevenir posibles abusos

No muestre nunca sus

Sus contraseñas son de uso exclusivo que prestarlas. Desconfíe de sitios que soliciten su PIN bancario o incluso electrónico. Las contraseñas son únicas, facilite NUNCA esta información.

AS A DISTANCIA DE FORMA SEGURA

Guarde todos los tickets y facturas de compra.

Los justificantes de compra son imprescindibles para devolver el producto, llevar a cabo cualquier reclamación o ejercitar su derecho de garantía.



Utilice el sentido común.

Hasta un experto en informática puede ser víctima de un fraude. Por eso, el mejor consejo puede ser utilizar modos de proceder basados en la sensatez y la precaución. Si el comercial que se acerca a su casa o la página web a la que ha accedido para comprar el artículo que desea no le otorgan las suficientes garantías de precaución y seguridad, lo mejor es que baraje otras opciones de compra. Nadie regala nada, desconfíe de increíbles ofertas, premios inesperados o regalos de encuestas y concursos en los que no ha participado.

Sea precavido con los comerciales de venta directa.

Puede ocurrir que estas personas empleen prácticas de venta tan insistentes que el consumidor se encuentre contratando el producto apenas sin darse cuenta o con el único objetivo de librarse del perseverante vendedor. Las personas mayores pueden ser un blanco fácil. Es importante recordar que en venta directa dispone también del derecho de desistimiento, que permite devolver el producto o cancelar el contrato (para los casos de suministro de servicios) durante 14 días naturales.

contraseñas.

amente privado, nunca hay s web o vendedores que o contraseñas del correo amamente de uso personal, no

OBLIGACIONES DEL VENDEDOR EN LA COMERCIALIZACIÓN TELEFÓNICA

En el caso de los contratos telefónicos, si recibe una llamada comercial, el vendedor deberá revelar, al inicio de la conversación su identidad y, si procede, la identidad de la persona por cuenta de la cual efectúa la llamada. También deberá indicar que la llamada se está realizando con un objetivo comercial.

Confirmación por escrito

El vendedor deberá confirmar la **oferta al consumidor por escrito**, o salvo oposición del mismo, en cualquier soporte de naturaleza duradera. **El consumidor sólo quedará vinculado una vez que haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito, en papel o mediante correo electrónico, fax o sms.**

¿QUÉ ES EL SPAM?

¿Le han estado llamando comerciales durante horas para intentar que contrate un producto o servicio? Este tipo de actividad comercial se conoce como 'spam telefónico' y hace referencia a las llamadas, mensajes, emails o cualquier tipo de comunicación no solicitada de empresas de consumo a horas intempestivas, como cuando se está descansando, trabajando, etc. En estas llamadas, un comercial telefónico suele ofrecer en nombre de una determinada compañía un contrato, servicio o producto para captar nueva clientela.

Sus nuevos derechos:

En ningún caso, las llamadas telefónicas con fines comerciales o "spam telefónico" se efectuarán antes de las 9 horas ni más tarde de las 21 horas y tampoco en festivos o fines de semana. La última reforma de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios incluye una serie de limitaciones en las llamadas de este tipo. Entre ellas se incluye que no se pueden realizar llamadas fuera del horario.

También a partir de ahora podrá expresar su derecho a oponerse a recibir estas llamadas comerciales no solicitadas y pedir un número de referencia de ello. Cuando el usuario reciba la primera oferta comercial del vendedor, deberá ser informado tanto de su derecho a manifestar su oposición a recibir nuevas ofertas como a obtener el número de referencia de dicha oposición. A solicitud del consumidor, el empresario estará obligado a facilitarle un justificante de haber manifestado su oposición que deberá remitirle en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes.

En aquellos casos en que una oferta comercial no deseada se realice por teléfono, las llamadas deberán llevarse a cabo desde un número de teléfono identificable.

CUIDADO CON EL SPAM:

No conteste a los correos electrónicos de dudosos emisores. Si responde facilita la tarea del emisor de spam, que tendrá confirmada su dirección. De esta forma lo único que conseguirá es recibir más spam.

No facilite datos personales que le puedan pedir a través de llamadas cuyo emisor es una grabación automática, como consecuencia de ello puede sufrir desvíos de línea e irregularidades en su facturación.

Las cartas nigerianas: consiste en el envío de correos electrónicos que informan de que el receptor ha ganado la lotería o un sorteo, o piden ayuda para evadir capitales ofreciendo una gran recompensa. En realidad es un fraude habitual, posteriormente se pide dinero al consumidor para pagar gastos.

Desconfíe de mensajes o llamadas sobre ofertas de trabajo que se alejan de la realidad y que provienen de empresas o negocios desconocidos o dudosos, de otros países remitentes misteriosos... Investigue antes sobre la empresa en cuestión.



El vendedor estará obligado a conservar durante al menos un año los datos relativos a los usuarios que hayan ejercido su derecho a oponerse a recibir ofertas comerciales, junto con el número de referencia otorgado a cada uno de ellos.

Utilice una cuenta de correo secundaria para suscribirse a newsletters o boletines informativos, evitará que los correos comerciales inunden su bandeja de entrada.

ANTES DE PAGAR TENGA EN CUENTA QUE...

- 👉 El vendedor deberá facilitar la información precontractual sobre los gastos asociados al medio de pago (gastos de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto). Si no cumple estos requisitos de información precontractual, el consumidor no deberá abonar los gastos o tasas asociados al medio de pago utilizado.
- 👉 Si el vendedor desea cobrar por utilizar un medio de pago específico, el importe no puede ser superior a los gastos reales derivados del procedimiento de pago.
- 👉 El consumidor siempre tendrá que aceptar el precio final antes de que concluya la transacción, teniendo siempre la posibilidad de dar su consentimiento explícito a pagos adicionales. En ningún caso estos pagos se cargarán a través de casillas preseleccionadas que el mismo consumidor deberá encargarse de rechazar, como los pagos adicionales correspondientes a seguros de viaje.

Modalidades de pago por Internet

Paypal: Pago por correo electrónico. Se trata de un sistema de pagos en Internet desarrollado por una empresa del grupo eBay (Centro de compras y ventas en Internet).

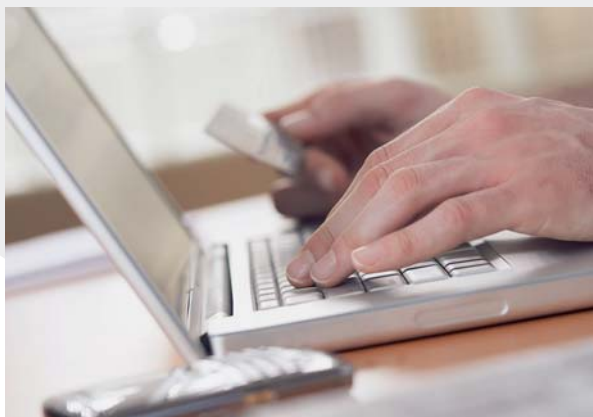
Bitcoins: Consiste en una moneda virtual y anónima. Las transferencias de esta moneda se pueden realizar nacional e internacionalmente.

Transferencia bancaria: Consiste en traspasar fondos entre cuentas bancarias sin sacar físicamente el dinero.

Tarjeta de crédito: Ofrece la posibilidad de pagar los gastos realizados en fechas posteriores a las que se han producido.

Contrarreembolso: Supone abonar el coste del pedido directamente a la persona que le hace la entrega.

Tarjeta virtual/prepago: Permite realizar pagos por Internet o teléfono móvil, evitando la presentación de una tarjeta física.



Pago por Internet: ventajas e inconvenientes

CONTRARREEMBOLSO

VENTAJAS

- Sencillo y conocido.
- El pago se produce cuando el consumidor recibe el paquete.

INCONVENIENTES

- Más caro.
- No se puede abrir el paquete hasta que se ha pagado.

PayPal

VENTAJAS

- Se puede "recargar".
- Puede vincularse a una cuenta o tarjeta.
- No requiere el envío de datos.

INCONVENIENTES

- Necesita crear y mantener una cuenta.
- Le cobran comisiones si saca dinero.
- El usuario depende de la seguridad de Paypal.

BITCOINS

VENTAJAS

- La puede crear usted mismo ("Mineros")
- No le afecta la inflación.

INCONVENIENTES

- Muy volátil todavía
- No puede utilizarse en todos los sitios

TRANSFERENCIA BANCARIA

VENTAJAS

- Si es offline resulta bastante segura.

INCONVENIENTES

- Más cara.
- Resulta difícil recuperar el dinero en caso de fraude.

TARJETA VIRTUAL/PREPAGO

VENTAJAS

- Funciona como una tarjeta de crédito.
- Podemos recargar el saldo que queramos.

INCONVENIENTES

- Nuestra entidad tiene que ofrecerla.
- Hay que recargarla.

TARJETA DE CRÉDITO

VENTAJAS

- Es sencillo
- Pago inmediato

INCONVENIENTES

- Necesita una tarjeta de crédito/débito.
- El comercio es el que custodia los datos de la tarjeta. Por tanto, si el comercio un problema de seguridad, le afecta al consumidor.

Tome nota: Su banco nunca le va a solicitar sus claves mediante correo electrónico o llamadas telefónicas.

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Sus nuevos derechos

Desde el 13 de junio de 2014 las empresas tienen la obligación de justificar las reclamaciones presentadas por los consumidores mediante la entrega de una **clave identificativa** y un **justificante** por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero.

Tome nota: *Sus reclamaciones deben tener respuesta en el plazo máximo de un mes.*






Si el empresario facilita al cliente un número de asistencia telefónica para consultas o reclamaciones sobre los contratos, deberá garantizar que **no es un número de tarificación adicional.**

Los Servicios de Atención al Cliente deben identificarse claramente en relación a las otras actividades de la empresa, prohibiéndose expresamente la utilización de este servicio para la utilización y difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo.

Modificaciones en la normativa de consumidores y usuarios ¿una mejora real de sus derechos?

Aunque las modificaciones legales buscan reforzar la protección sobre los derechos de los consumidores y eliminar las disparidades con la legislación europea, ADICAE estima que las reformas introducidas suponen un paso adelante, pero también se quedan a medio camino en lo que supondría realmente un avance en la aplicación práctica de estos nuevos derechos.

-  **Teléfonos de los Servicios de Atención al cliente:** la Ley no explica si esa tarifa básica estará incluida en las tarifas planas o no.
-  **Un mes para contestar a las reclamaciones:** la Ley no especifica las consecuencias que deberá soportar el empresario por el incumplimiento de dicho plazo.
-  **Exclusión de entidades financieras y compañías aseguradoras en el ámbito de aplicación de la norma:** es imprescindible mejorar la eficacia y garantías de los mecanismos extrajudiciales para resolución de conflictos con bancos y seguros.

A QUIÉN ACUDIR EN CASO DE PROBLEMAS

ADICAE (Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros) <http://www.adicae.net>

Si ha ejercido en tiempo y forma su derecho de desistimiento y la empresa todavía no le ha dado de baja, ha sufrido la prestación incorrecta del servicio técnico cuando estaba en período de garantía, compró el producto en una web motivado por publicidad engañosa ... acuda a ADICAE y reivindique sus derechos.

OSI (Oficina de Seguridad del Internauta) <http://www.osi.gob.es/>

En la **Oficina de Seguridad del Internauta (OSI)** le proporcionan la información y el soporte necesarios para evitar y resolver los problemas de seguridad que pueden existir al navegar por Internet. A través de su centro de atención telefónica (901 111 121) le ayudan con sus consultas y problemas de seguridad.

Agencia Española de Protección de Datos <http://www.agpd.es/>

La AGPD se encarga de velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos y controlar su aplicación, en especial en lo relativo a los derechos de información, acceso, rectificación, oposición y cancelación de datos.

En relación con los afectados: atender a sus peticiones y reclamaciones, información de los derechos reconocidos en la Ley, promover campañas de difusión a través de los medios.

Grupo de delitos telemáticos de la Guardia Civil (GDT) <https://www.gdt.guardiacivil.es>

El **GDT** fue creado para investigar todos aquellos delitos que se sirven de internet o de las nuevas tecnologías para su comisión. Si usted cree que ha sido testigo o víctima de un delito informático, puede denunciar los hechos para que sean investigados en delitostelematicos@guardiacivil.org.

Brigada de Investigación tecnológica de la Policía Nacional (BIT) <http://www.policia.es/>

Entre las funciones de la **Brigada de Investigación Tecnológica** está la de velar por la seguridad de los internautas y de los ciudadanos en general. A través de las alertas tecnológicas le mantienen informado sobre todo aquello que pudiera afectar a su seguridad; los últimos timos en internet, spam, etc. Usted mismo también puede denunciar los ataques sufridos en <https://denuncias.policia.es/OVD/>.

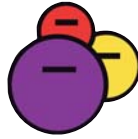
Ejercer sus derechos, solicite la debida información precontractual, sea precavido y asegúrese de que el sitio donde realiza la compra es seguro. Estas pautas le ayudarán a frenar posibles abusos.

RECLAME TODOS LOS ABUSOS,

HAGA VALER SUS DERECHOS



HÁGASE SOCIO DE ADICAE



SUS DERECHOS ESTÁN EN JUEGO

La unión de los consumidores y el conocimiento de sus derechos es fundamental para hacer frente a los abusos.

Pertenecer a una asociación como ADICAE es la única vía para lograr cambios tanto en el sector financiero como en el resto de temas de consumo

ADICAE

CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS

www.adicae.net

**¡HAY QUE AGITAR POR LAS
REDES SOCIALES LA LUCHA
FRENTE A LOS ABUSOS!**



Adicae Consumidores



@ADICAE