

COMPRAS SEGURAS POR INTERNET

COMPRAR POR INTERNET PUEDE SER SEGURO – BASTA SEGUIR ALGUNAS RECOMENDACIONES BÁSICAS DE SEGURIDAD. VEA EN ESTA CARTILLA CUÁLES SON Y COMPRE CON TRANQUILIDAD EN TIENDAS VIRTUALES, SITIOS DE COMPRAS COLECTIVAS Y OTROS.



© 2011, CAIS/RNP - Centro de Atención a Incidentes de Seguridad
de la Red Nacional de Enseñanza e Investigación.

Es permitida la reproducción parcial o integral de este material y su distribución,
siempre que sea citada la fuente y para fines educativos y de conscientización.

ANTES DE LAS COMPRAS




- Antes de comprar, usted necesita estar atento(a) a su computadora. Su programa anti-virus está actualizado ¿o usted no tiene la menor idea? Las actualizaciones son importantes porque a cada día nuevas amenazas aparecen por Internet y un programa desactualizado puede no identificarlas, dejando su computadora desprotegida. Si existe algún virus, no es seguro hacer compras online a partir de él. Entonces, ¡haga la verificación!
- Si no supiera como reforzar la seguridad de su computadora, pida ayuda. Vulnerabilidades en software ayudan a los llamados ‘estafadores virtuales’. Es fundamental tener programas de antivirus, firewall personal, anti-spyware y anti-spam, y mantenerlos actualizados. En el caso de Windows, utilice la opción Microsoft Update (en vez de Windows Update) para actualizaciones. Así, tanto el sistema operacional cuanto las aplicaciones (ejemplo: Microsoft Office) serán actualizados.
- De la misma forma, tenga siempre las versiones más recientes de su navegador de acceso a Internet (ejemplos: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome). Ello ofrece protección adicional contra virus y ataques de phishing (fraudes electrónicos).
- Mantenga actualizados también el Adobe Flash Player, Sun Java JRE y el Adobe Reader (para documentos .pdf). Hay muchas vulnerabilidades que afectan estas aplicaciones que están por detrás de varias páginas web que utilizamos todos los días.
- A pesar de tentadores, no confíe en los precios que están por debajo del promedio del mercado. Si no fuera un sitio de compras colectivas, donde generalmente los descuentos llegan hasta 90%, ésta puede ser una forma de los estafadores llamar su atención. ¿Recuerda la vieja historia de que “lo barato sale caro”? Pues bien, se encaja perfectamente aquí. Use el sentido común.
- Verifique siempre el Término de Uso y la Política de Privacidad de la tienda para ver si está de acuerdo con ellos antes de efectuar su compra. Es igualmente importante estar consciente de la política de cambios y devoluciones para saber cómo la tienda reacciona a ese tipo de ocurrencias.

- Verifique si la dirección del sitio en la barra de direcciones corresponde al nombre de la tienda. Si tuviera un nombre diferente, puede tratarse de un fraude. En caso de duda, prefiera digitar la dirección de la tienda en la propia barra a accederla directamente a través del enlace propuesto, pues éste puede estar camuflado.
- Sea cuidadoso con los enlaces patrocinados por Google (resultado de la búsqueda situados tanto en una caja amarilla al inicio de la página de respuestas, como en la columna del lado derecho). Ya ocurrieron diversos casos en que estafadores pagaron por el servicio para destacar sus páginas falsas o páginas de distribución de software malicioso (malware). Utilice sitios de búsqueda alternativos para verificar la dirección correcta de la tienda, como Dogpile, Clusty y Microsoft Bing.
- ¡No deje sus compras para la última hora! Atrasos eventuales pueden ocurrir. Organícese para comprar con antelación y no estresarse caso surja algún imprevisto.



ALGUNOS CONSEJOS ADICIONALES PARA PROTEGER SU COMPUTADORA

- Instruya todas las personas que usan su computadora para que hagan buen uso de ella y no bajen archivos desconocidos.
- Cree un usuario diferente para uso de la familia para no perjudicar el perfil administrador, este último con acceso total al sistema.
- No utilice contraseñas obvias. Trate de utilizar contraseñas en las cuales usted pueda mezclar letras, números y caracteres especiales (ejemplos: %\$#*&).
- Nunca baje programas de origen desconocido o considerados ilegales (que viola derechos autorales).
- Correos electrónicos con remitente desconocido, que soliciten datos confidenciales, posean enlaces camuflados, o ofrezcan premios a los cuales usted nunca concurre, son ejemplos de mensajes considerados sospechosos. ¡Desconfíe!



CAIS mantiene un catálogo con los principales fraudes que circulan en la Internet, servicio que le puede ser útil para identificar acciones fraudulentas. Visite: <http://www.rnp.br/cais/fraudes.php>



¿CÓMO SABER SI UNA TIENDA ONLINE ES CONFIABLE?

- Utilice sitios de comparación de precios para escoger el ítem más económico, pero ¡cuidado al seleccionar una tienda online! Verifique si ella es confiable, antes de efectuar su compra.
- No visite sitios sugeridos en mensajes de spam. Puede ser llevado a sitios falsos que tengan como objetivo coleccionar sus datos financieros o instalar programas maliciosos.
- Utilice las barras anti-phishing en el navegador para ayudar a identificar y bloquear páginas falsas conocidas. Ellas pueden indicar que el sitio de un banco brasileiro está hospedado en otro país, por ejemplo. Netcraft Anti-Phishing Toolbar, Microsoft Phishing Filter y AntiFraude UOL (Barra UOL) son algunas de las opciones existentes.
- Haga una consulta sobre la empresa en sitios similares a éste: Quejas Online (<http://www.quejasonline.com>). Una búsqueda rápida puede revelar resultados sobre atrasos en la entrega, problemas con cambios, productos dañificados, etc.
- Confirme si la empresa existe realmente, para tal haga una consulta en un sitio de registro de empresas donde tenga la posibilidad de verificar si la empresa es idónea. Si no la encuentra por el número de registro, desconfíe.
- Haga consultas sobre la empresa en los sitios de búsqueda. Vea lo que aparece sobre ella cuando usted digita el nombre de la empresa en el Google, por ejemplo. Usted puede encontrar tanto reclamos, cuanto buenas indicaciones.
- Pida opinión de otras personas en sus redes sociales e inclusive personalmente. Siempre será más confiable comprar en una tienda donde otras personas ya compraron sin problemas.
- Contáctelos por teléfono en caso de dudas. Si el sitio no ofrece un teléfono para contacto, desconfíe.
- Compre apenas de empresas online reconocidas en el mercado. Visite sitios como Buscape (www.buscape.com) para conocer sitios confiables – este tipo de sitios tienen un proceso de registro sujeto a aprobación, sellos de empresas reconocidas, bien como opiniones y evaluaciones de los propios consumidores.



¿CUÁLES SON LAS VENTAJAS DE COMPRAR POR INTERNET?

- Comodidad.** No hay filas o multitudes, el servicio está disponible 24 horas por día y usted puede comprar sin salir de casa.
- Consulta de precios.** La internet es el límite. Usted puede consultar precios en diversos sitios o utilizar servicios específicos para ello, optando por la mejor oferta.
- Descuentos.** Generalmente las tiendas online ofrecen muchos más productos en promoción que las tiendas convencionales – eso sin mencionar los sitios de compras colectivas, que presentan descuentos de hasta 90%.
- Formas de pago.** Comprar por Internet generalmente permite comprar de mucho más formas que las ofrecidas por tiendas convencionales.
- Personalización.** Nada de vendedores insistiendo en que se les compre - por Internet, usted consulta y escoge lo que quiera con entera libertad.

¡Preste atención!

Ítems con más riesgo. Tenga cuidado especial al comprar ítems populares, como MP3 players, cámaras digitales, smartphones, TVs LCD, notebooks, tablets y navegadores GPS. Ítems más deseados son más explotados, lo que puede hacer la compra más arriesgada. Desconfíe si hubiera muchos ítems difíciles de ser encontrados en un mismo sitio.





DURANTE LAS COMPRAS

- Prefiera hacer sus compras online a partir de su computadora personal, pues usted tiene más control de las páginas web que visita. Si utiliza computadoras públicas, de LAN-houses, del trabajo o inclusive de amigos, tome cuidados redobladados.
- Verifique si el sitio ofrece comunicación segura entre su computadora y el servidor. El nombre técnico de este protocolo es SSL o TLS (Secure Socket Layer / Transport Layer Security) y su presencia puede ser fácilmente verificada en su navegador, por la dirección estar en el formato <https://www.example.com> (en vez de <http://...>) y por la figura de un candado en la interface gráfica de su navegador. El navegador Mozilla Firefox complementa estos indicadores visuales cambiando el color de fondo de la barra de direcciones (URL) para amarillo.
- Usar la tarjeta de crédito en compras online es tan seguro cuanto usarla en un restaurante. Tanto las compras en el mundo real como las compras online, están sujetas a fraudes o problemas en la manipulación de datos (almacenamiento inadecuado y fuga de datos de su tarjeta, por ejemplo). Si prefiere, use sistemas como el PayPal, por ejemplo. Estos sistemas de pago son bastante seguros y evitan que usted proporcione los datos de su tarjeta de crédito a la tienda.
- Escoja la opción de pago que mejor se adecúe a sus necesidades y criterios de seguridad. Si fuera su primera compra en la tienda y no tiene referencias sobre ella, prévéngase y opte por la opción de pago menos arriesgada.

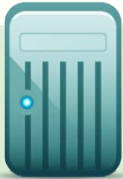
¡Preste atención!

¡Candado en el navegador no es garantía de seguridad! Existen varios ataques donde un atacante intercepta la conexión directa entre la computadora del usuario y el sitio de compras. Ocurrirá la conexión segura, pero ella será establecida entre su computadora y la computadora maliciosa, que establece la conexión con el servidor del sitio de compras. Esto permite que todo lo que usted envía sea leído. Esté atento a alertas que su navegador presenta relacionados a eventuales inconsistencias en certificados digitales – ello puede ser un indicio de un ataque similar.



CONSEJOS ESENCIALES PARA HACER COMPRAS COLECTIVAS SEGURAS

- Pregunte a sus amigos si ellos ya compraron en el sitio en cuestión. Siempre es mejor contar con la indicación de alguien conocido.
- Investigue el sitio en las redes sociales. Vea lo que se comenta de él, si existen elogios o reclamos.
- Verifique el alcance geográfico del servicio ofrecido. Los sitios de tiendas online mejor estructurados suelen ofrecer promociones en muchas ciudades diferentes.
- Vea si usted conoce las marcas que están siendo anunciadas. Nombres conocidos transmiten mayor confianza.
- Vea cuantas ofertas ya fueron vendidas hasta el momento. ¿Será que una tienda o servicio de pequeño porte podrá atender la demanda? Lleve en cuenta esta posibilidad.
- Verifique en la sección “¿Cómo saber si una tienda online es confiable?” otros consejos que también se aplican a las compras colectivas.



CONSEJOS DE SEGURIDAD PARA COMPRAS EN SITIOS INTERNACIONALES

- Verifique si el vendedor o tienda entrega los productos en su país.
- Verifique la reputación del vendedor.
- Haga una búsqueda en la Internet para verificar lo que se dice sobre la tienda.
- Es mejor comprar siempre de algún vendedor o tienda indicado por alguien conocido que ya haya recibido su pedido sin problemas.
- Algunos productos pueden requerir el pago de impuestos y ser retenidos por la aduana. Para evitar sorpresas desagradables, verifique cuáles son los impuestos para envío internacional antes de comprar, bien como la política de entrega de la tienda.



DESPUÉS DE LAS COMPRAS



¡Preste atención!

Verifique siempre la factura de su tarjeta. Acompañe con cuidado la factura de sus tarjetas de crédito. Lo ideal es verificar así que ellas lleguen. Si identifica una compra irregular, informe a la administradora de su tarjeta. Administradoras serias acostumbran a apoyar el proceso de investigación y resarcir cuando comprobado el fraude. La mayoría de las tarjetas ofrece factura parcial - el movimiento actualizado hasta la fecha. Verifique si su tarjeta ofrece el servicio de notificación de transacciones por teléfono móvil vía SMS (). Este recurso no impide fraudes, pero permite que usted reaccione con agilidad.

- Haga logoff del sitio en caso de que haya registrado sus datos y efectuado la compra. El raciocinio es el siguiente: cuando saca dinero del banco, ¿usted no encierra la sesión antes de dejar el cajero electrónico? Sí, pues de esta forma usted está protegiendo su cuenta, evitando que otros la accedan. La lógica es la misma al hacer logoff.
- Guarde siempre los comprobantes de compras pues podrá necesitar de ellos, caso surja algún problema. Usted puede guardarlos en su computador o enviarlos para su correo electrónico a fin de archivarlos.
- Errores y atrasos pueden ocurrir aún en las mejores y más confiables empresas online, por diversas razones. Vea lo que puede hacer si esto llega a ocurrir:



¿QUÉ HACER CASO NO RECIBA EL PRODUCTO EN LA FECHA PREVISTA?

- Entre en contacto con la tienda, exija la entrega y aguarde una respuesta.
- Caso no consiga resolver el problema directamente con la empresa, usted puede registrar una queja en sitios como éste: Quejas Online (<http://www.quejasonline.com>), donde se acostumbra a dar bastante atención a las ocurrencias.
- Siéntase en confianza para hablar sobre lo ocurrido en sus redes sociales, pues hoy en día, la mayoría de las empresas serias monitorea su nombre y marcas en las redes, y suelen entrar en contacto con el cliente buscando resolver eventuales problemas. Nadie quiere que sea divulgada una imagen negativa de su empresa.
- Si definitivamente ninguno de estos pasos resuelve el problema, no le resta otra opción que hacer una queja legal formal donde corresponda.



COMPRAS EN SITIOS DE SUBASTA

- Lea los comentarios que los compradores anteriores hicieron con relación al vendedor. A pesar de este tipo de indicador estar sujeto a fraudes, la reputación es una buena manera de evaluar al vendedor.
- Conozca el sistema de calificación de vendedores de su sitio de subastas preferido. Usted puede saber más sobre la reputación del vendedor a partir de la evaluación de ventas anteriores hechas por otros compradores.
- Lea atentamente la descripción de los productos, política de compra y de entrega del producto.
- Pregunte sobre el producto en el espacio destinado a este fin. Este tipo de recurso normalmente es abierto a cualquier persona que consulte el producto, pudiendo ser útil para identificar características que no conciden con la descripción, o inclusive para conocer compradores insatisfechos.
- Si usted se sintió perjudicado por algún vendedor, informe a la administración y alerte a posibles futuros compradores (por medio de calificación) lo más pronto posible.

**Al final, ¿comprar
por Internet es seguro?**

Comprar por Internet es cómodo, práctico y rápido. Siguiendo estos consejos, ¡usted también puede hacer una compra segura!



Ministério da
Cultura

Ministério da
Educação

Ministério da
**Ciência, Tecnologia
e Inovação**

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAÍS RICO E PAÍS SEM POBREZA