

Para compradores inteligentes

Comprar por Teléfono, por Correo o Internet

Comprar sin ir al centro comercial

Comprar por teléfono y por correo es una manera cómoda de hacer compras para la mayoría de los consumidores. A medida que más gente tiene acceso a una computadora y que más compañías venden sus productos y servicios en línea, el Internet también se está convirtiendo en una manera cómoda de comprar para la mayoría de las personas. Los consumidores tienen más opciones que nunca, no sólo al seleccionar mercancía, sino también al determinar si comprarán por correo, por Internet, por teléfono, en la tienda local o en el nuevo centro comercial en las afueras de la ciudad. Los siguientes consejos son lo que los compradores inteligentes deben tener presentes al comprar mercancía por correo, por teléfono, o por Internet.

Compare cuidadosamente antes de comprar

Primero, compare precios. Si el producto que usted quiere se halla disponible localmente, ¿cómo se compara el precio local con el precio por teléfono o por Internet? (Recuerde añadir el precio de manejo y envío a los pedidos que son enviados). También considere la ventaja de recibir el producto inmediatamente de un comerciante local y de tener al comerciante cerca si surgen problemas. (Pero recuerde además tener en cuenta el tiempo y el costo del viaje de ida y vuelta al centro comercial).

Tenga cuidado con las ofertas que parezcan increíblemente baratas. Lo más probable es que la mercancía sea de mala calidad o que no la reciba.

La mayoría de los comerciantes minoristas permiten que los clientes devuelvan mercancía dentro de un plazo razonable para un reembolso completo en dinero en efectivo, un crédito en la tienda, o un intercambio por algo igual. Averigüe cuál es la norma de devolución del vendedor. Muchos vendedores tienen una norma de devolución muy limitada. Algunos no permiten devoluciones. ¿Puede devolver el artículo si el artículo es demasiado grande o el color no es exactamente lo que quería? ¿Quién paga el costo de envío de la devolución? Si el vendedor no permite devoluciones por reembolsos completos en efectivo, crédito de la tienda, o intercambios iguales por al menos siete días, la norma de devolución del vendedor debe estar exhibida de manera conspicua. (Código Civil sección 1723).

Compare cuidadosamente antes de comprar

(continuación)

Pregunte si la calidad y el desempeño de la mercancía están garantizados. ¿Hay una garantía? En caso afirmativo, revise los términos de la garantía. Averigüe también si hay partes de refacción disponibles. ¿Se puede reparar el artículo localmente si hace falta repararlo? ¿Quién paga el envío si hay que enviar el producto al vendedor para que lo arregle? ¿Cuánto tiempo tomará el vendedor en reparar el producto y devolvérselo?

Si tiene alguna duda sobre el producto o la garantía, pida al vendedor una descripción más detallada de la mercancía y una copia de la garantía (si se ofrece una).

Averigüe cuánto tiempo tomará el negocio en enviar su pedido. Si el negocio no indica un plazo de entrega, el máximo período de tiempo que tiene que esperar para que se la envíen es 30 días, según la regla de la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC) y una regla similar en efecto en California. Si el negocio no envía el artículo dentro del plazo apropiado, le debe notificar que habrá una demora y le debe dar la oportunidad y el método sin cargo de cancelar el pedido y recibir un reembolso.

Lo más seguro es hacer un pedido a un comerciante de confianza que usted, su familia, o sus amigos conozcan. Si no compró algo a ese comerciante anteriormente y la compra es especialmente grande o importante para usted, verifique la reputación de el negocio. Si tiene alguna duda, llame a una entidad local de protección del consumidor o al Better Business Bureau para averiguar si recibieron quejas sobre la empresa. No obstante, si el Better Business Bureau no recibió quejas sobre un negocio, eso no significa que no hubo ninguna queja. A menos que usted realmente conozca la compañía por su reputación, lo mejor es no empezar con un pedido grande. En lugar de ello, vea cómo maneja la empresa algo más pequeño o que sea menos importante para usted.

Si decide hacer el pedido

Su nombre, dirección, e información sobre el producto (como el número de inventario, el color y el tamaño) se deben comunicar claramente. Si desea que el artículo se envíe a otra persona como un regalo, es especialmente importante que dé el nombre completo y la dirección correcta de la persona a quien se lo envía. La mayoría de los vendedores también le piden que proporcione un medio de comunicación rápido y poco costoso, como un número de teléfono o una dirección de correo electrónico. Debido a que eso requiere que usted ceda parte de su privacidad, piénselo bien antes de hacerlo.

Guarde una copia del formulario de su pedido y de todas las cartas que envíe al negocio. Si hace su pedido por teléfono, tome nota de la fecha, la hora, el tipo de pago, y el número de confirmación. Si pide por

Si decide hacer el pedido

(continuación)

Internet, imprima una copia de su pedido. Si la transacción no sale como usted desea, esa información le puede resultar útil.

Nunca envíe dinero en efectivo. Pague con cheque, giro postal, o tarjeta de crédito, para que tenga datos de su pago. Si no conoce a la compañía o su reputación de integridad y competencia, lo mejor es pagar únicamente con tarjeta de crédito, porque por lo general puede cancelar el pago si no le entregan la mercancía prometida.

Examine la mercancía inmediatamente cuando la reciba. Verifique que sea lo que deseaba y pidió. Si no lo es, llame por teléfono o envíe un mensaje por correo electrónico al negocio inmediatamente. Todos los vendedores de confianza por correo, teléfono, o Internet cuentan con un método fácil de usar para devolver ese tipo de mercancía y ya sea reembolsarle lo que pagó o enviarle la mercancía que pidió. Si las cosas no parecen ir bien, notifique al negocio por escrito y guarde una copia de su carta. Devuelva la mercancía sin demoras, para que le devuelvan su dinero o la cambian por otra.

Antes de comprar por Internet

Las compras por Internet pueden ser tan seguras y ventajosas para los consumidores como las compras por teléfono o por correo. Usted tiene muchas más opciones, incluyendo la compra de transporte aéreo, música, libros, y prácticamente cualquier otra cosa, pero también hay algunos riesgos, que puede reducir si actúa con cautela.

La mayoría de las precauciones de sentido común son aplicables. Por ejemplo:

- Es arriesgado hacer negocios con empresas que no conoce, a menos que tenga un buen motivo para confiar en ellas. Verifique la reputación de la compañía antes de hacer un pedido grande o importante.
- Sepa dónde se halla situada físicamente el negocio. Cualquiera puede establecer un “negocio” en línea, en cualquier parte del mundo. ¿Qué pasará si las cosas no salen bien?
- No se deje engatusar por un sitio web atractivo. Los estafadores cuentan con ese tipo de cosa. De hecho, algunos sitios web son completamente fraudulentos. Un sitio web bien diseñado es señal de que se hizo con cuidado y conocimientos, pero hace falta mucho más.
- En transacciones grandes o importantes no envíe dinero ni se comprometa a nada hasta estar seguro de que la otra parte tiene la habilidad de responder y de que realmente hará lo que prometió hacer.
- Nunca dé el número de su cuenta bancaria ni el número de su tarjeta de débito, incluso a negocios en las que confíe.

Antes de comprar por Internet

(continuación)

- Gracias a leyes que protegen a los consumidores en las transacciones con tarjetas de crédito, por lo general es más seguro pagar con tarjeta de crédito que con ningún otro método. Después, si no recibe las cosas por las que pagó, por lo general tiene un remedio efectivo: el derecho a que la entidad emisora de su tarjeta de crédito retenga el pago.
- No dé información personal que no desee que el vendedor incluya en bases de datos que se vendan a terceros. Si tiene alguna duda, lea la norma del vendedor sobre la seguridad de la privacidad.
- Recuerde que personas privadas venden artículos por Internet y que sus derechos legales y recursos prácticos contra ellas pueden ser muy limitados.
- Antes de hacer su pedido, tenga muy claro el precio, los cargos de envío y manejo, las normas de devolución, y la fecha de entrega.

Si no recibe la mercancía

La regla de la FTC dice que el negocio le tiene que enviar su mercancía dentro de los 30 días de haber recibido su pedido debidamente completado o dentro del período indicado en su publicidad.

Un negocio que no puede cumplir con este plazo se lo tiene que notificar y le tiene que dar la opción de cancelar el pedido y un método gratuito de hacerlo (como una tarjeta con franqueo prepago). Si le dice al negocio que cancele el pedido, tiene que cancelar el pedido y devolverle su dinero en efectivo, cheque, o giro postal dentro de los siete días hábiles (o acreditar su tarjeta de crédito dentro de un período de facturación).

Si la nueva fecha de envío es de 30 días o menos después de la fecha original de envío, la empresa puede suponer que usted acepta la demora de la entrega si no responde a la notificación de demora. La empresa debe obtener su acuerdo de toda demora de más de 30 días.

La regla de la FTC también requiere que la empresa de pedidos por correo tenga un fundamento razonable de sus alegaciones sobre fechas de envío.

La regla de la FTC no es aplicable a suscripciones en serie, como de revistas (después del envío inicial), de pedidos de semillas y de plantas vivas o de pedidos que se paguen contra entrega (conocidos como C.O.D.). Sin embargo, usted tiene derecho a rechazar mercancía enviada C.O.D. si transcurrió un período de tiempo irrazonable desde que pidió la mercancía y ahora no la quiere.

Si recibe mercancía que no pidió

Código Civil, sección 1584.5

Es ilegal que un negocio trate de venderle algo enviándole mercancía que no pidió o que no consintió recibir. Un negocio no le puede mandar mercancía que no pidió, a menos que la mercancía:

- sea una muestra gratis claramente marcada como tal o
- haya sido enviada por una organización de beneficencia que esté solicitando donaciones y esté marcada como un regalo.

Si un negocio le envía algo por correo que usted no pidió ni consintió recibir y lo hizo con la intención de venderle ese artículo u otro producto o servicio, usted no tiene obligación ni de devolver el artículo que no pidió, ni de pagarlo. Es ilegal que una empresa que envía mercancía no pedida le envíe una cuenta o una demanda de pago. (Esta regla no es aplicable si acordó con una empresa por adelantado recibir mercancía periódicamente y tampoco es aplicable a un error de buena fe de la empresa que envió la mercancía.)

Adónde acudir para recibir ayuda

- **El negocio.** Primero comuníquese directamente con el negocio. Lo puede hacer verbalmente, por correo electrónico o enviando una carta. Describa el problema y cómo desea que el negocio lo resuelva. Mantenga una copia de todas sus comunicaciones por escrito y de sus formularios de pedido. Si el problema no se resuelve, debe tomar más acción. Se puede comunicar con los siguientes organismos:

- **Servicio Postal de EE UU.** Los consumidores que sospechan que pueden haber sido víctimas de un fraude en el que se empleó el correo de Estados Unidos, deben ponerse en contacto con el inspector postal o con el jefe del correo local. Las sospechas de incidentes de fraude empleando el correo se pueden informar al Servicio de Inspección completando el Formulario PS 8165, Mail Fraud Questionnaire (Cuestionario de fraude empleando el correo). Puede obtener este formulario en el correo local o solicitarlo en la siguiente dirección de correo electrónico (fraud@uspis.gov).

Si el Servicio Postal piensa que usted pudo haber sido víctima de fraude o de distorsión de los hechos, el Servicio Postal puede tomar acción civil contra la compañía, remitir el caso al Procurador General de EE UU para acción penal o ambos. Si se prueba que la compañía lo defraudó intencionalmente y que empleó el correo como parte del fraude, la compañía puede estar sujeta a una multa de \$1,000, recibir cinco años en la cárcel, o ambos por cada imputación de fraude.

Adónde acudir para obtener ayuda

(continuación)

- **Procurador General.** Escriba una carta de queja a:
California Department of Justice, Office of the Attorney General,
Public Inquiry Unit, Post Office Box 944255,
Sacramento, CA 94244-2550
o llame al 1-800-952-5225, ó
visite www.caag.state.ca.us.
- **Fiscalía.** Si el negocio está situada en su condado, es probable que su mejor fuente de ayuda sea la fiscalía local. Es posible que la oficina de protección del consumidor de la fiscalía de su condado haya recibido otras quejas sobre el mismo negocio. Para obtener la dirección de la fiscalía local, consulte las páginas de gobierno del directorio telefónico.
- **Comisión Federal de Comercio.** Envíe una copia de la carta con su queja a:
Federal Trade Commission
901 Market Street, Suite 570
San Francisco, CA 94103-1798, ó
Federal Trade Commission
10877 Wilshire Boulevard, Suite 700
Los Angeles, CA 90024, ó
Llame al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357), o visite www.ftc.gov.
Si bien la FTC actúa como mediador de quejas individuales, la información que usted proporciona puede ayudar a mostrar un patrón de fraude u otra mala conducta de un negocio, que requerirá acción de la FTC.

Para obtener información sobre otros temas del consumidor

Visite el sitio web del Departamento de Asuntos del Consumidor en www.dca.ca.gov, o llame al 1-800-952-5210.



1625 N. Market Blvd., Sacramento, CA 95834
1-800-952-5210 • TDD (916) 322-1700
www.dca.ca.gov



Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no se debe interpretar que representan las opiniones o las normas de ningún organismo del Estado de California. Si bien esta publicación ha sido redactada para proporcionar información general sobre la ley, el lector debe consultar a un abogado o a un experto en asuntos del consumidor en casos específicos.