

FOJUCC es una organización de la sociedad civil, integrada totalmente por jóvenes, que nace el día 12 de diciembre del año 2002, trabajando temas de participación ciudadana juvenil a través de contenidos relativos al Mercado por medio de acciones educativas, de formación, de análisis y desarrollo de habilidades y pensamiento crítico en los jóvenes que les permitan desenvolverse en el Mercado para la construcción de su sociedad y de los patrones de consumo para el desarrollo humano. Desde esta dinámica, FOJUCC ha generado, albergado y acompañado diversos procesos que tienen como sustento, entre otros temas, el consumo responsable; la participación ciudadana y ejercicio democrático; la soberanía alimentaria; la regulación del mercado y su correcto funcionamiento; el comercio justo, negocios inclusivos y economía solidaria; el desarrollo sustentable; entre varios.



**SEMINARIO DE COMERCIO
ELECTRÓNICO Y PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR**



FONDO CONCURSABLE
para asociaciones de consumidores

El presente proyecto se ejecuta con aportes del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores, establecido en el artículo 11 bis de la Ley 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores”



www.fojucc.cl



COMERCIO ELECTRÓNICO Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



PROTECCION AL CONSUMIDOR

Comercio Electrónico_

El comercio electrónico es una modalidad de compra a distancia, que a través de medios tecnológicos permite el intercambio de información y suscripción de contratos entre consumidores y empresas sin necesidad de su presencia física.

Sus derechos

Tiene derecho a información clara y completa sobre la empresa a la que le está comprando. Esto es: teléfono, fax y correo electrónico, con el objetivo que pueda aclarar dudas sobre la transacción o pueda presentar sus reclamos. para aclaración de dudas o presentación de reclamos.

La información entregada debe estar en español, para que sepa qué está comprando.

Deben entregarle una descripción del producto, con el fin de tener más detalles con respecto a lo que se está adquiriendo.

- **El precio del producto** debe expresarse en moneda nacional.
- La publicidad de los productos o servicios no debe ser engañosa o inducir al error.
- Los proveedores en línea deben promocionar sus productos y servicios en idioma español.
- **Tiene derecho a retracto.** Desde el momento que recibe su producto, puede ejercer su derecho a retracto en un plazo de 10 días, según la ley del consumidor chilena.
- Además, **debe recibir la confirmación de la compra** o copia del contrato, de lo contrario el plazo de retracto se extiende a 90 días.

Sus deberes

- Antes de comprar y si tiene dudas, contacte a la empresa y solicite mayor información sobre el producto (color, tamaño, funciones, etc.).
- Verifique los términos de la compra, tales como: garantías, cargos extras, formas de pago y envío, restricciones geográficas, y las condiciones de cancelación, reembolso o devolución.
- Si va a realizar compras en un sitio que solicita información personal como el número de tarjeta de crédito o cuenta bancaria, verifique cuáles son sus políticas de privacidad y seguridad antes de proporcionar sus datos. Si sus políticas no le convencen, mejor no realice la compra.
- Recuerde leer los cibercontratos con atención, ya que éstos tienen la misma validez que un contrato convencional.
- Los proveedores en línea deben utilizar sistemas de seguridad para proteger sus datos personales y financieros, los cuales no pueden compartir con otros proveedores sin su autorización.

Fraudes Electronicos_

El comercio electrónico permite una serie de fraudes y vulneraciones a los derechos de los consumidores, tenga cuidado con:

E-mail con link a sitios Falsos

Se trata de un fraude conocido como **Phishing**, consiste en un e-mail que llega a los usuarios simulando ser de alguna compañía o banco.

Fraude "Caza Mulas"

Estafa del tipo correo electrónico fraudulento, donde el cliente es utilizado como "mula" para transportar dineros ajenos que son producto de fraudes a otros clientes, con lo cual se convierte de inmediato en participante de una asociación ilícita.

Este tipo de fraude se realiza a través de un correo electrónico que llega como una atractiva oferta de trabajo, con una simple mirada se puede observar que es una empresa "seria", con un mensaje claro, bien redactado, inclusive personalizado, la gran alerta a este tipo de estafa es que solicitan todos los datos del cliente, a través de una ficha de postulación.

Virus que roban tus datos desde tu equipo

Pharming, consiste en suplantar el dominio de un sitio Web para conducir al usuario a una página web falsa. Este fraude llega en un e-mail con link, cuando el usuario trata de visualizar el contenido de este link se descarga un virus que modifica un archivo de direcciones propio de Microsoft Windows.