

Cibernàrium

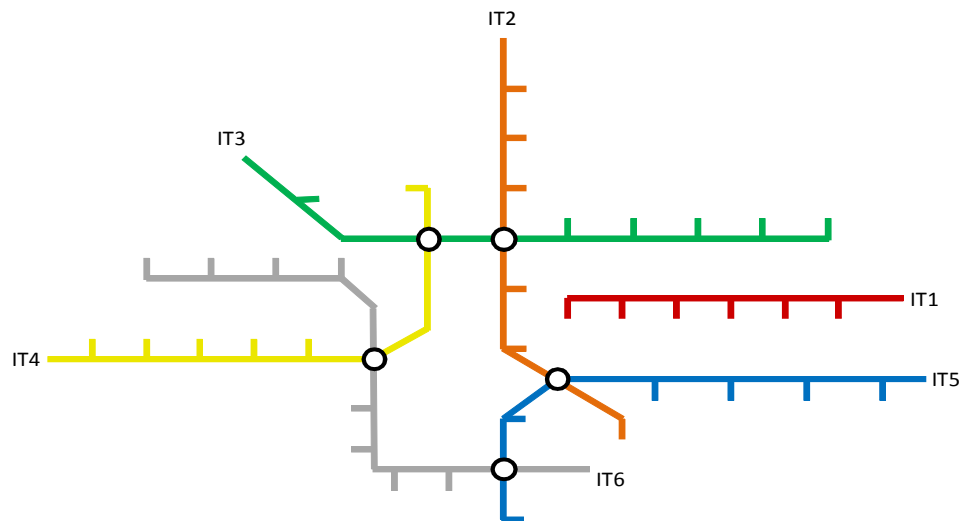
Itinerari bàsic 6

Serveis, gestions i compres en línia

Material de referència

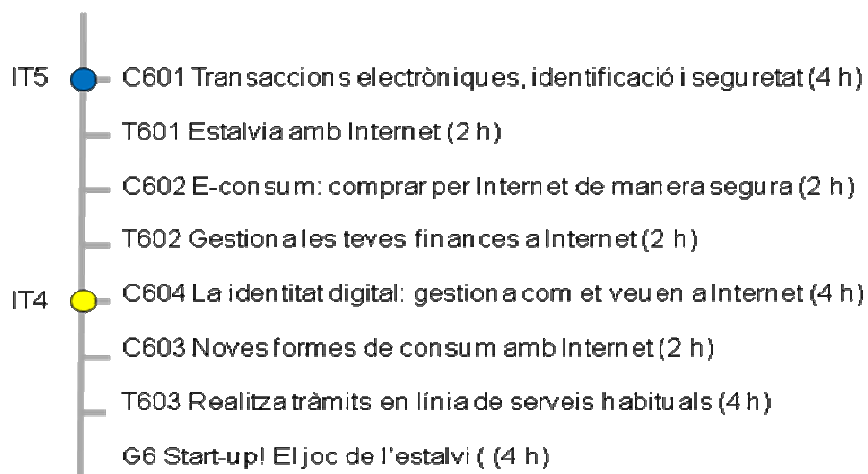
Document per a l'estudiant

Mapa dels itineraris



Activitats de l'itinerari 6

Itinerari 6: Gestions, Serveis i Compres en línia



Itinerari 6: Serveis, gestions i compres en línia

Índex de continguts

Activitats de l'itinerari 6.....	3
Introducció.....	4
Mapa conceptual.....	5
1.Serveis i gestions	6
L'administració electrònica.....	6
Consulta d'informació i realització de tràmits	7
Definició i característiques	6
Tipus de signatures electròniques i certificats digitals.....	10
Gestions i tràmits d'utilitat	13
Oficines virtuals	15
Altres serveis.....	17
2. La compra a la xarxa.....	19
Comprar de manera segura.....	19
Definició i característiques del comerç electrònic.....	19
Les botigues virtuals	21
Banca en línia	23
Subhastes	27
Seguretat en la compra.....	28
Sistemes de pagament	32
Drets i deures dels consumidors a la xarxa.....	34
Consells i recomanacions	36
L'estalvi a Internet.....	37
Descomptes i portals específics d'ofertes	37
Els comparadors de preus	39
La gestió de les despeses	40
Altres modalitats de consum.....	43
Consum col·laboratiu	43
Serveis d'intercanvi d'objectes, temps o coneixements	44

Introducció

La rapidesa, facilitat i comoditat que proporciona la xarxa per a la realització de determinats tràmits, gestions i compres fa que cada vegada estigui més present a la nostra vida quotidiana.

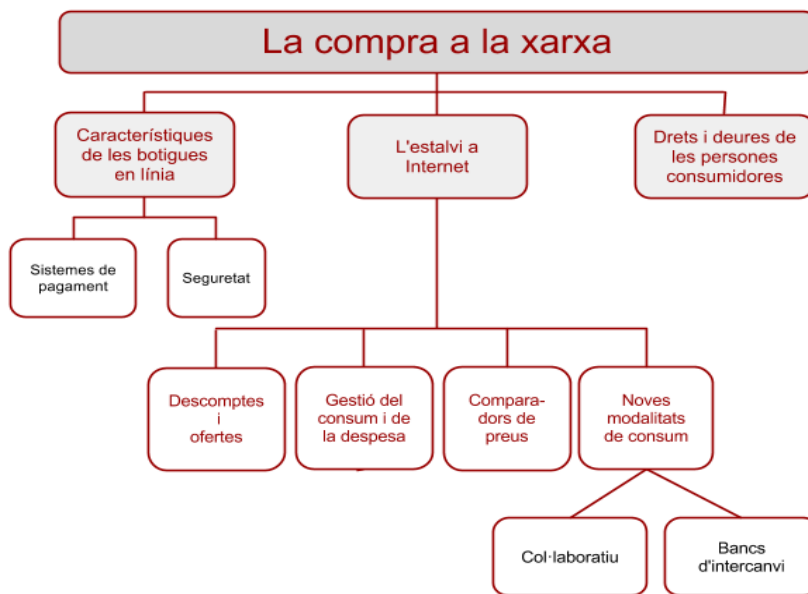
Als darrers anys les administracions públiques han incorporat les tecnologies de la informació i la comunicació com una forma d'oferir als ciutadans un millor accés a la informació governamental i també per millorar la qualitat dels seus serveis. Sol·licitar un canvi de domicili al padró municipal, presentar la declaració de la renda o concertar una cita amb el metge de capçalera, entre molts altres, són tràmits que es poden realitzar a través d'Internet, sense necessitat de desplaçar-se físicament o haver de complir determinats horaris.

Per altra banda, el comerç electrònic facilita la compra de tot tipus de productes i serveis així com tenir accés a ofertes i promocions exclusives que poden contribuir de manera significativa al nostre estalvi diari. De la mateixa manera les xarxes socials afavoreixen el sorgiment de noves tendències de consum basades en mètodes tradicionals, com l'intercanvi de bens i serveis o la col·laboració, que tenen un gran potencial de desenvolupament i que són un alternativa a la societat de consum tradicional.

Conèixer els serveis de l'administració electrònica, els tipus de certificats digitals que garanteixen la nostra identitat digital, les característiques de les botigues virtuals o com realitzar compres a la xarxa de manera segura són alguns des elements que ens permetran ampliar el nostres horitzons com a usuaris del serveis públics que es poden trobar la xarxa i com a consumidors.

Mapa conceptual





1. Serveis i gestions

L'administració electrònica

Definició i característiques

La incorporació de les tecnologies i d'Internet a les administracions públiques als darrers anys ha comportat un canvi en els models tradicionals que es fonamenta en el desenvolupament de la **innovació tecnològica**, la **reorganització administrativa** i la millora contínua dels serveis públics.



e-administració

L'administració electrònica (e-administració) és el model d'administració pública basada en l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC), combinat amb els canvis organitzatius i jurídics necessaris, amb l'objectiu de millorar l'eficiència interna, les relacions interadministratives i les relacions de l'administració amb les persones, les empreses i les organitzacions.

A més dels beneficis que aporta l'ús de les tecnologies a la mateixa administració, té també una sèrie d'**avantatges**¹ per a la ciutadania:

- Accessibilitat als serveis públics les **24 hores** del dia durant tots els dies de l'any.
- **Simplicitat** en la realització de tràmits.
- **Rapidesa** i agilitat en l'obtenció del servei requerit i possibilitat d'arxivar còpies en format digital dels documents.
- Eliminació de la necessitat de desplaçar-se físicament per a la realització de determinats tràmits.
- Aplicació dels principis bàsics relacionats amb la **no exclusió** i la facilitació de l'accés a les noves tecnologies.



Il·lustració 1: Les noves tecnologies permeten fer tràmits des del mateix domicili. Autoria: Ingrid Eulenfan. Obra sota llicència CC Reconeixement – No Comercial – Compartir Igual 2.0

Malgrat aquests avantatges, encara hi ha **barreres** importants:

- La insuficient integració de les TIC a la vida quotidiana de part de la població.
- El **desconeixement** sobre els serveis en línia de l'e-administració.
- **Falta d'interoperativitat** entre administracions públiques.
- Les dificultats en el finançament de les plataformes.
- La **desconfiança**, tant per part de la ciutadania com per part de les institucions públiques, en la seguretat dels mitjans electrònics com a mètode vàlid de comunicació.

1 Font: [Generalitat de Catalunya: http://goo.gl/ZmneQ](http://goo.gl/ZmneQ)

Consulta d'informació i realització de tràmits

En general, podem trobar diferents maneres per relacionar-nos amb les administracions públiques a través d'Internet: des de **consultar informació** sobre el funcionament d'un servei a **realitzar tràmits** que abans només es podien realitzar de manera presencial, com la declaració de la renda.

Algunes d'aquestes gestions poden ser completament **telemàtiques** i d'altres combinar una **tramitació en línia** amb una part de **presencial**.



Il·lustració 2: Font: www.060.es

La identitat digital i els sistemes d'identificació

Identitat digital

Per fer servir molts d'aquests serveis públics a Internet cal un **sistema d'identificació** que depèn en gran mesura de les característiques del servei al qual es vol accedir (DNI electrònic, certificats que permeten garantir la identitat d'una persona, claus de registre d'accés...).

La importància de la identificació



La identificació és un dels principals elements de l'administració electrònica donat que cal poder garantir amb seguretat que la persona que realitza el tràmit és la que afirma ser.

Alguns conceptes relacionats amb la identificació a la xarxa són:

Signatura electrònica

És un **sistema d'acreditació** que permet verificar la **identitat** de les persones. Consisteix en un conjunt de dades en format electrònic que estan relacionades amb d'altres dades electròniques, que s'utilitzen com a mitjà per identificar una persona. És tracta d'un **concepte legal** associat a l'autenticitat, integritat i confidencialitat de la informació.

Certificat digital

És un **document digital** mitjançant el qual un tercer de confiança garanteix la vinculació entre la identitat d'un subjecte o entitat i la seva identitat digital.

Aquest certificat ha de ser emès per una **autoritat de certificació**, és a dir, una entitat de confiança encarregada de verificar les identitats certificades.

Cada certificat està identificat per un **número de sèrie únic** i té un període de validesa que està inclòs en el mateix certificat.



Il·lustració 3: Blog de l'administració oberta de Catalunya.

Certificats electrònics



La signatura electrònica està protegida per certificats electrònics, que són documents que relacionen les claus de la signatura electrònica amb la seva identitat. Aquests certificats electrònics són expedits per autoritats de certificació o serveis de certificació.

Hi ha diferents autoritats certificadores:

- CATCert: www.catcert.cat
- Dirección General de la Policía (expedeix el DNI electrònic): www.dnielectronico.es
- Fábrica Nacional de Moneda y Timbre: www.cert.fnmt.es
- Camerfirma: www.camerfirma.com
- Firmaprofesional: www.firmaprofesional.com
- ACE: www.ace.es



Per seguir aprofundint en el certificat digital

Per saber més sobre el certificat i la signatura digital es poden consultar **recursos** que expliquen què són i com funcionen.

[https://groups.diigo.com/group/cibernarium/content/tag/certificat_digital]

No tots els serveis de l'administració requereixen d'identificació, per exemple, les pàgines informatives, com el portal de la Generalitat, www.gencat.cat, tenen les mateixes característiques que la resta de llocs web. D'altres, en canvi, s'anomenen **llocs web segurs**: la seva adreça URL comença amb "https" i apareix un cadenat a la barra d'adreces del navegador:



Il·lustració 4: Lloc web segur

Un lloc web segur es caracteritza per fer servir un certificat digital i pel tipus de comunicació que és **xifrada** i no accessible per terceres persones.

Si premem damunt del **cadenat** veurem la informació relativa al certificat digital corresponent.

Transaccions electròniques segures



Les característiques dels llocs webs segur les trobem també a les pàgines de la banca en línia i a les botigues virtuals i identifiquen les transaccions electròniques segures.

És important seguir algunes [recomanacions](#) per garantir la seguretat d'aquestes transaccions.

[\[https://groups.diigo.com/group/cibernarium/content/tag/llocs_web_segurs\]](https://groups.diigo.com/group/cibernarium/content/tag/llocs_web_segurs)

Tipus de signatures electròniques i certificats digitals

Existeixen diferents nivells de signatures electròniques i de certificats digitals. En funció del tràmit que es vulgui fer i de les exigències de seguretat cal escollir un o altre.

Respecte a la signatura electrònica es poden diferenciar tres nivells:

- **Signatura electrònica ordinària:**
 - La llei 59/2003 defineix la signatura electrònica ordinària com el conjunt de dades en format electrònic consignades junt amb altres associades amb elles, que poden ser utilitzades com a medi d'identificació del signant.
 - Alguns exemples són el codis PIN o fer servir un usuari i una contrasenya.
- **Signatura electrònica avançada:**
 - La llei 59/2003 defineix la signatura avançada com la signatura electrònica que permet identificar al signant i detectar qualsevol canvi posterior de les dades signades, que està vinculada al signant de forma única i a les dades a les quals es refereix i que ha estat creada per medis que el signant pot mantenir sota el seu control exclusiu.
 - Un exemple és la signatura generada amb els certificats idCAT.
- **Signatura electrònica reconeguda:**
 - La llei 59/2003 defineix la signatura reconeguda com la signatura avançada basada en certificat reconegut i generada mitjançant un dispositiu segur de creació de firma.
 - Aquest tipus de signatura té el mateix valor jurídic que la signatura manuscrita.

Segons un [recurs sobre la signatura digital](#) publicat a Xarxanet.org els certificats digitals es poden classificar en funció de dues característiques: segons el perfil d'acreditació i segons el suport del propi certificat.

Segons el **perfil d'acreditació** es classifiquen en:

- **Certificat personal:** Acredita la identitat del seu titular, que sempre ha de ser una persona física.
- **Certificat de pertinença a empresa:** Garanteix la

CATCert Agència Catalana de Certificació CATCERT SERVEIS COMUNICACIÓ

Inici / RECURSOS / Formació / **Formació en línia**

Introducció de Signatura-e Avançat de Signatura-e **Operadors ER idCAT**

idCAT ER

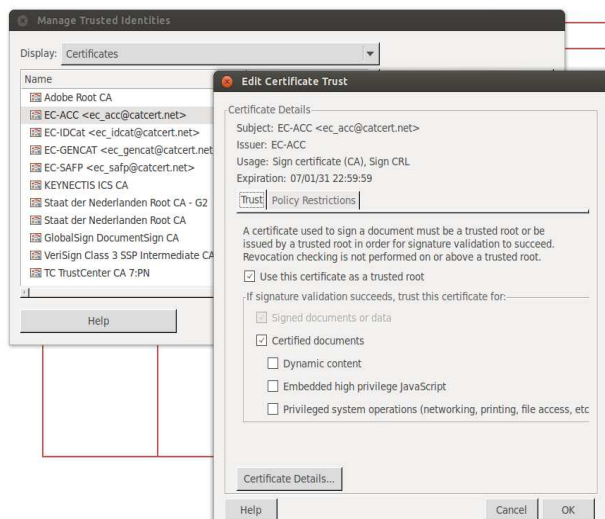
Curs virtual d'operadors d'entitat de registre idCAT

Objectius
Assolir els coneixements bàsics sobre el certificat digital i la signatura electrònica i conèixer el funcionament de les aplicacions d'emissió de certificats idCAT així com els requisits legals i procedimentals.

Destinataris
Personal de les Entitats de Registre idCAT que haurà d'emetre i gestionar els certificats digitals idCAT.

Requisits previs
Cal que el vostre ens sigui, o estigui tramitant ser-ho, ER idCAT i hagi fet arribar a CATCert la fitxa d'entitat de registre idCAT i la sol·licitud i certificat de dades dels certificats d'operador.

Il·lustració 5: Informació sobre formació sobre certificació digital de CatCert.



Il·lustració 6: Podem gestionar els certificats instal·lats als nostres dispositius digitals. Exemple d'Acrobat Reader.

identitat de la persona física titular del certificat, però també la seva vinculació a una determinada entitat en virtut del càrrec que ocupa en aquella. Per tant, els tràmits que pot fer amb el certificat han de ser els que hagi de fer en el desenvolupament de la seva activitat habitual dins l'organització.

- **Certificat de representant:** És l'emès a favor d'una persona física representant d'una determinada entitat, i es diferencia de l'anterior en què aquesta persona ha de ser administrador de la mateixa.
- **Certificat de persona jurídica:** Identifica una entitat com a tal a l'hora de realitzar tràmits davant les administracions o institucions.

Segons el tipus de **suport** es poden identificar:

- **Programari:** Consisteix en un fitxer informàtic, que no té suport físic més que el propi ordinador o servidor a on s'instal·la.
- **Certificat de targeta:** Es troba allotjat en una targeta.
- **Dispositius USB criptogràfics.**



Modificació de dades i renovació

Cal tenir en compte que:

- Les dades d'un certificat, per motius de seguretat, no poden ser modificades. Si aquestes han canviat s'haurà de fer un nou certificat.
- Els certificats digitals tenen un cicle de vida i, per tant, com passa amb altres documents d'identitat s'han de renovar.

Per obtenir els certificats cal consultar la informació que s'inclou als llocs web de les autoritats certificadores corresponents.

Alguns del sistemes de signatura electrònica més utilitzats són:

DNI electrònic:

És el document que certifica la **identitat del ciutadà** o ciutadana en el món físic però també a les transaccions telemàtiques, de manera que facilita que pugui llegir tot tipus de documents electrònics. Si es fa servir un dispositiu segur de creació de la signatura, la signatura electrònica tindrà efectes equivalents als de la **signatura manuscrita**.

Per a la utilització del DNI electrònic és necessari comptar amb determinats elements de maquinari i programari per accedir al xip de la targeta.

Il·lustració 7: Plana web del DNI electrònic



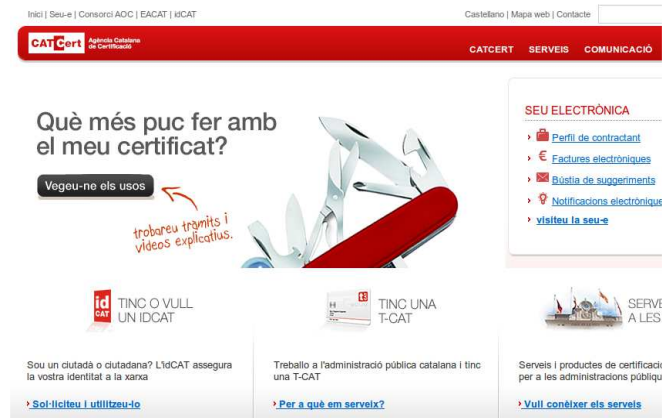
Per seguir aprofundint en el certificat digital

Per aprendre a utilitzar el DNI electrònic podeu consultar un [videotutorial i recursos](#).

[https://groups.diigo.com/group/cibernarium/content/tag/DNI_electr%C3%B2nic]

idCAT:

L'idCAT és el certificat digital reconegut de **CATCert** (www.catcert.cat) que garanteix la identitat dels ciutadans i ciutadanes a Internet per mitjans electrònics amb diferents administracions i, a més, assegura la integritat de les dades, així com, si s'escau, la seva confidencialitat. Permet produir el tipus de signatura electrònica avançada.



Il·lustració 8: Plana web de CATCert

Les funcionalitats principals són:

- Identificació en portals i aplicacions.
- Signar i xifrar documents i correus electrònics.
- Dur a terme tràmits telemàtics amb plenes garanties jurídiques i tècniques.



Com utilitzar l'idCAT?

A la xarxa es pot trobar molta informació sobre què és i com utilitzar el [certificat digital idCAT](#). També es pot consultar el canal de Youtube del certificat, on s'ofereixen videotutorials.

[<https://groups.diigo.com/group/cibernarium/content/tag/idCAT>]



Certificats digitals als dispositius mòbils

Respecte a la utilització de la signatura electrònica als dispositius mòbils actualment existeixen lectors específics que permeten fer servir el DNI electrònic.

Pel que fa a la instal·lació de certificats als navegadors mòbils, també és possible encara que no és del tot recomanable per motius de seguretat: cal tenir en compte que la mobilitat comporta un risc més alt respecte a la seva pèrdua o robatori. En aquests casos una tercera persona podria suplantar la nostra identitat.

Gestions i tràmits d'utilitat

Alguns dels serveis més habituals que podem fer a través d'Internet són:

Declaració de la renda:

És un dels tràmits més importants que es pot realitzar de forma completa a la xarxa. Evita haver de realitzar desplaçaments a les oficines de l'Agència Tributària o als bancs i fer-ho el dia i l'hora que nosaltres escollim.



Il·lustració 9: Seu electrònica de l'Agència Tributària



Com fer la declaració de la renda per Internet?

Al [loc web de l'Agència Tributària](http://www.agenciatributaria.gob.es) es pot consultar tot el procés que cal seguir per fer el tràmit en línia, des de la consulta de l'esborrany, la possibilitat d'instal·lar el programa PADRE o com realitzar la confirmació definitiva.

[<https://www.agenciatributaria.gob.es>]

Demanar dia i hora de visita al metge:

A la majoria dels centres d'atenció primària de Catalunya es pot demanar [dia i hora de visita per Internet](#) per al metge o metgessa de família i per l'especialitat de pediatria, infermeria, odontologia i treball social.

Es necessita el codi d'identificació personal (CIP) de la targeta sanitària individual per fer el tràmit:



Il·lustració 10: CIP de la targeta sanitària



Demostració de com demanar hora al metge

Demanar hora al metge per Internet és un tràmit molt fàcil de realitzar. El Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya ofereix una [simulació](#) de com es pot fer aquesta gestió.

[<http://www.gencat.cat/ics/media-programacio/demostracio.html>]

Consulta del saldo de punts del permís de conduir:

A la plana web de la Direcció General de Tràfic es pot [realitzar la consulta](#).

Certificat de naixement, matrimoni i defunció:

Per accedir a aquest servei cal dirigir-se a la [seu electrònica del Ministeri de Justícia](#).

Es pot sol·licitar rebre el certificat per correu ordinari al domicili indicat a la sol·licitud o bé recollir-lo al registre civil corresponent.



stració 11: Seu electrònica del Ministeri de Justícia

II-lu

Demanar cita prèvia per a la renovació del DNI o passaport:

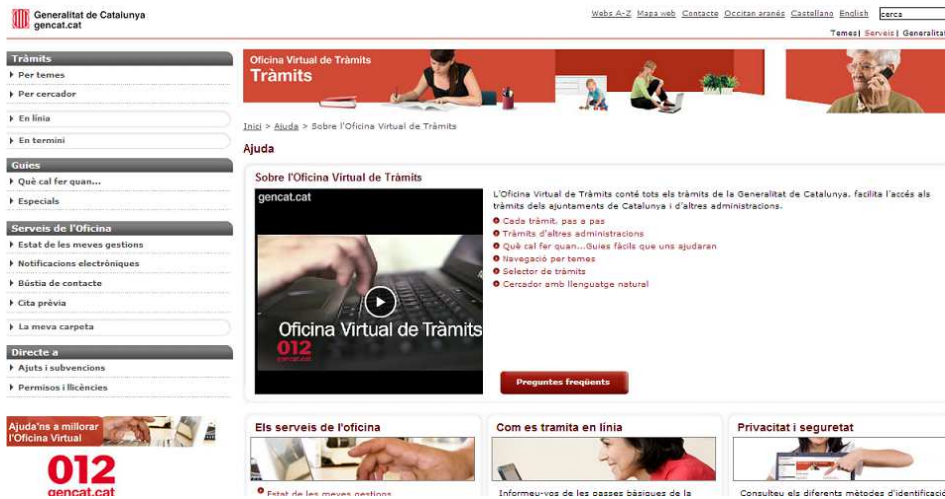
A la plana web del Ministeri d'Interior tenim l'opció de demanar [cita prèvia](#) per renovar el DNI o el passaport. Cal entrar-hi i seguir les indicacions corresponents.

Oficines virtuals

Les administracions públiques ofereixen la possibilitat de realitzar tràmits a la xarxa:

Generalitat de Catalunya: Oficina Virtual de Tràmits

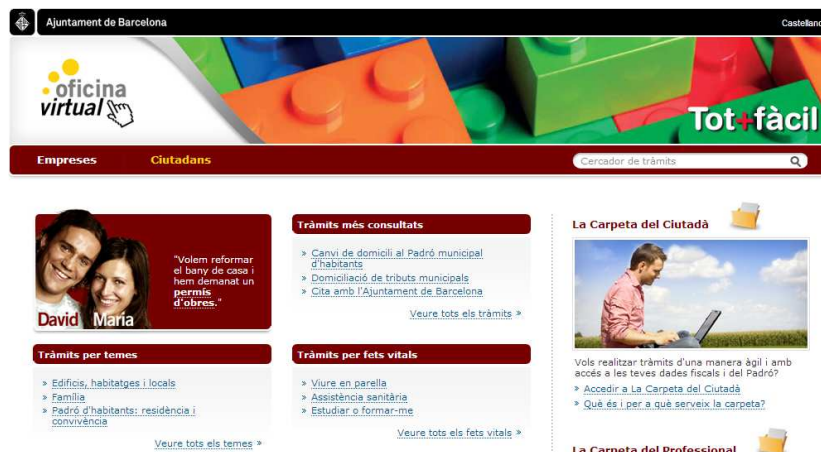
L'[Oficina Virtual de Tràmits](#) conté tots els tràmits de la Generalitat de Catalunya, facilita l'accés als tràmits dels ajuntaments de Catalunya i d'altres administracions.



Il·lustració 12: Plana web de l'Oficina Virtual de Tràmits

Ajuntament de Barcelona: Tràmits en línia

[Portal](#) orientat a dos tipus de públic: la ciutadania, i les empreses i professionals. Cal seleccionar un dels dos espais per cercar els tràmits corresponents.



Il·lustració 13: Oficina virtual de tràmits de l'Ajuntament de Barcelona

Diputació de Barcelona: Seu electrònica

La Diputació de Barcelona compta també amb una [seu electrònica](#) que ofereix diferents serveis.



Benvinguts

La seu electrònica, prolongació de l'oficina administrativa tradicional, és un element clau en la comunicació i tramitació jurídica en suport electrònic amb els ciutadans, per tant, requereix que la seva creació, funcionament i efectes estiguin imbuïts pels principis de seguretat, disponibilitat, accessibilitat, neutralitat, interoperabilitat i identificació del titular, sempre garantint que no resultin afectats altres béns constitucionalment protegits, com poden ser la protecció de dades de caràcter personal, el dret d'accés a la informació administrativa o la preservació dels interessos de tercers.

L'exercici de la titularitat de la seu electrònica comporta la responsabilitat respecte a la integritat, veracitat i actualització de la informació i els serveis publicats dins la mateixa.

Informació de la Seu	Serveis d'informació	Serveis de tramitació
<ul style="list-style-type: none"> • Òrgan titular de la seu • Decret de creació de la seu electrònica • Sistemes de signatura acceptats en els diferents procediments • Certificats de finsanciu electrònics 	<ul style="list-style-type: none"> • Catàleg de serveis i tràmits • Perfil de contractant • Tauler d'anuncis • Butlletí Oficial de la Província de Barcelona (BOPB) 	<ul style="list-style-type: none"> • Peticions, queixes i suggeriments • Ciutadania • Registre electrònic • Proveïdors • Tramesa de factures

Il·lustració 14: Seu electrònica de la Diputació de Barcelona

Portal 060.es

El portal 060.es és el punt d'accés a l'administració pública espanyola per a ciutadans i empreses.

Il·lustració 15: Portal 060 de l'administració pública espanyola

Altres serveis

Amb la generalització de l'ús dels dispositius mòbils l'administració pública també posa a disposició de la ciutadania aplicacions d'utilitat com:



Bústia ciutadana: Aquesta aplicació permet informar l'Ajuntament de Barcelona d'incidències que es produeixen en qualsevol punt de la ciutat.



Barcelona al mòbil: Mitjançant aquesta aplicació es pot accedir directament a tots els serveis per a mòbils de l'Ajuntament de Barcelona.



Gen.cat.mobi: Agregador de serveis que inclou webs optimitzades per a mòbils i aplicacions natives sobre el trànsit, el temps, el transport públic (servei de rodalies), i equipaments (museus, hospitals, biblioteques...).



Bicing: Aplicació de l'Ajuntament de Barcelona que ens indica el llistat d'estacions més properes al lloc on ens trobem, amb el número de bicicletes disponibles.



Trànsit: Permet consultar el mapa de l'estat del trànsit de la ciutat de Barcelona i veure les imatges en directe de les càmeres del trànsit.



TMB Virtual: Possibilita trobar els mitjans de transport més fàcilment, així com planificar la ruta i saber el temps d'espera per a l'autobús que hem d'agafar, entre d'altres.



Aplicacions mòbils de les administracions públiques

Tant la Generalitat de Catalunya com l'Ajuntament de Barcelona ofereixen diferents serveis a través d'[aplicacions mòbils](#).

[https://groups.diigo.com/group/cibernarium/content/tag/serveis_m%C3%B2bils]

2. La compra a la xarxa

Comprar de manera segura

Definició i característiques del comerç electrònic

El **comerç electrònic** es pot definir com “qualsevol forma de transacció o intercanvi d'informació comercial basada en la **transmissió de dades** sobre xarxes de comunicació, com Internet”.

Aquest tipus de comerç té importants avantatges respecte al comerç tradicional:

- Evita realitzar desplaçaments i possibilita la compra sense tenir en compte horaris o dies festius.
- Permet contrastar l'oferta de forma molt senzilla: **comparar** productes, preus i proveïdors.
- Facilita l'accés a **informació complementària** que ens garanteix la qualitat del producte (podem cercar-la nosaltres mateixos per Internet: en les pàgines web dels fabricants, en fòrums de consumidors o bé en altres espais web).
- Proporciona la possibilitat d'accedir a botigues d'altres països o bé a les que ofereixen els seus productes exclusivament en línia.
- Permet aprofitar avantatges de **preus i tarifes especials** com per exemple les que s'ofereixen en portals de compra col·lectiva, o bé les ofertes de vols que trobem en companyies aèries de baix cost.



Il·lustració 16: Podem fer compres a través de botigues virtuals. Autoria: StormKatt. Obra sota llicència CC Reconeixement 2.0

No obstant això, també presenta alguns inconvenients:

- No es pot comprovar la **qualitat “real”** del producte. Encara que podem comparar i cercar informació ens podem trobar davant de casos de publicitat enganyosa i que la descripció del producte no coincideixi amb la realitat.
- De vegades els productes o serveis arriben fora de termini o en mal estat.
- Es pot donar el cas de realitzar el pagament i no rebre el producte.

Consells per fer reclamacions en compres en línia



En el cas d'haver de presentar una reclamació és important conèixer el domicili físic de la botiga o companyia que ofereix el servei. Si aquesta es troba en un altre país s'ha de tenir en compte la normativa i jurisdicció aplicable. No obstant això, d'acord amb les nostres lleis estatals, i si no s'especifica el contrari, és aplicable la nostra normativa i la nostra jurisdicció (més concretament, la del lloc físic on es situa el comprador).

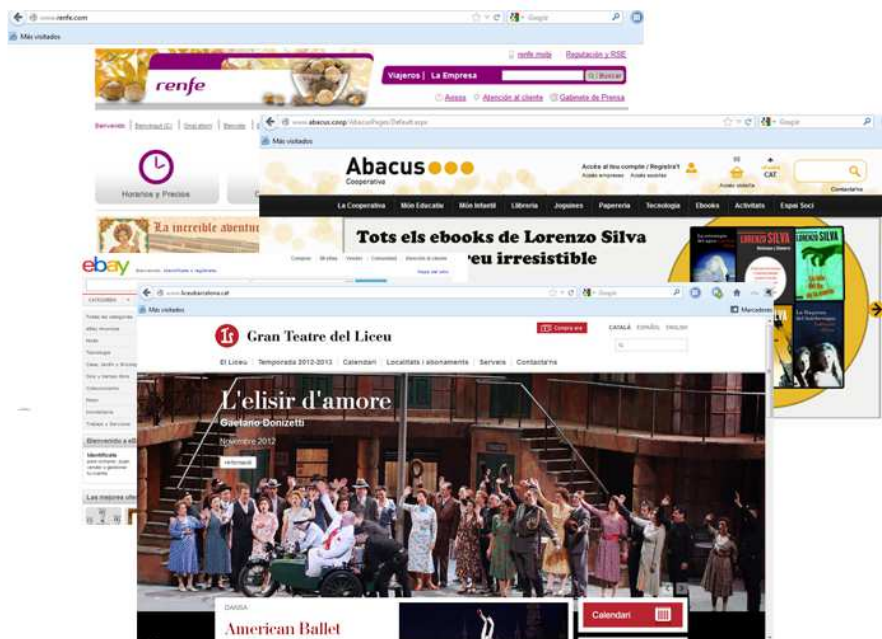
Serveis i productes que es poden adquirir a la xarxa

A Internet podem comprar gran varietat de productes que ja trobem als punts de venda habituals, com per exemple:

- Productes de primera necessitat (menjar, begudes...).
- Productes d'oci: entrades per al cinema, teatre, viatges arreu del món...
- Llibres, revistes i premsa.
- Mobiliari, roba, complements.

I, a més, ens facilita l'adquisició de **béns no tangibles**. Es tracta de productes o serveis dels quals no podem disposar físicament, és a dir: programes d'ordinador, aplicacions, subscripcions a diferents tipus de publicacions en línia, llibres i música en suport digital, etc. El seu funcionament és similar a la compra de qualsevol altre tipus de producte amb la diferència de que requereix sempre un pagament per anticipat i el producte en lloc d'arribar-nos per correu, el descarreguem d'Internet.

D'aquesta manera paguem per poder realitzar aquesta descàrrega.



Il·lustració 17: Compra de béns no tangibles

Tipus de comerç electrònic

Quan parlem de fer compres per Internet, hem de tenir present que hi ha diferents tipus de comerç electrònic:

- El que ofereix productes únicament a través d'Internet.
- El comerç que, tot i tenir punts de venda presencials, ofereix també els seus serveis en línia.
- El comerç mixt, que ofereix els seus productes a través d'estratègies de diferent tipologia, tot fent servir les TIC (trucades telefòniques, correus electrònics, botigues virtuals, etc.)

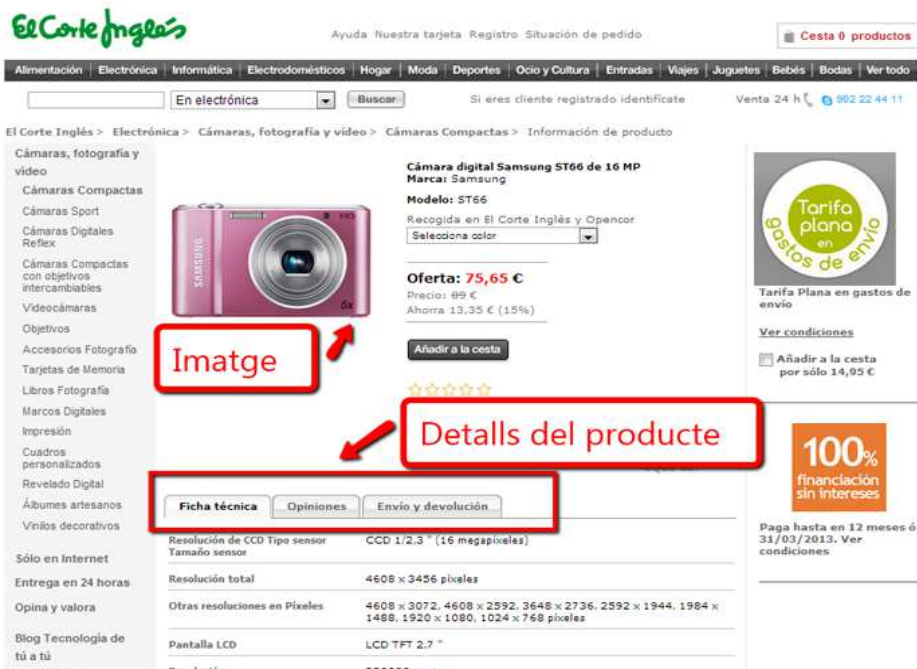
Les botigues virtuals

Quan accedim a un espai o botiga virtual on s'ofereixen productes, tindrem, en la gran majoria de les ocasions, la possibilitat de navegar pel **catàleg** dels seus productes. Sovint es classifiquen per tipologies i és habitual trobar un **cercador** per afinar la nostra cerca.



Il·lustració 18: Catàleg per categories i cercador al portal Amazon.es

Podrem observar les característiques de cada producte, a partir de les descripcions que el proveïdor facilita a tal efecte.



Il·lustració 19: Informació del producte



Informació de les característiques del producte

Cal fer especial atenció a aquesta informació donat que visualitzar els productes a través de descripcions i imatges no és el mateix que tenir-los a les mans.

A la majoria de botigues és habitual crear un **compte d'usuari** (tot i que no sempre és imprescindible, resulta de gran utilitat quan ens convertim en consumidors/ores habituals). En aquest cas, haurem de facilitar un seguit d'informació personal que, bàsicament, ajudarà al comerç a identificar-nos com a clients (nom, cognoms, identificació, domicili, telèfon, correu electrònic, etc.).

Il·lustració 20: Formulari de dades personals a Atrapalo.com

Per realitzar la comanda cal seleccionar els productes un per un i és habitual haver de marcar el número d'unitats (sobretot el cas de productes de consum de primera necessitat).

Totes les eleccions s'aniran acumulant en una secció, que habitualment se'ns presenta en forma de **cistella de la compra**, de manera que, abans de realitzar el pagament, podrem comprovar si estem satisfets amb el que hem escollit (i evitar així errors involuntaris).



Il·lustració 21: Cistella de la compra al portal de la botiga Veritas



Afegir i treure productes de la cistella de la compra

Afegir un producte a la cistella de la compra no significa que l'haguem d'adquirir: fins que no confirmem la comanda podem afegir o treure productes.

Un cop tenim la selecció de productes definitiva haurem de confirmar el **sistema de pagament** i probablement se'ns demanaran les dades de la targeta de crèdit o bé de domiciliació bancària. Hem de parar atenció a les habituals recomanacions de seguretat (que comentarem més endavant).

Banca en línia

Tipologia de bancs

Una innumerable quantitat d'institucions financeres permeten als seus clients, avui en dia, realitzar gestions a través d'Internet. És el que es coneix com a banca en línia.



Il·lustració 22: Banca en línia

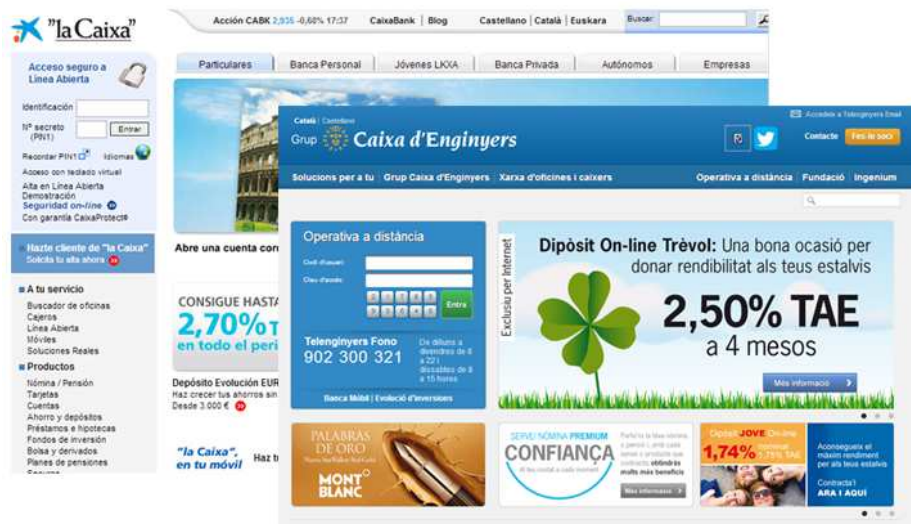
Els bancs que ofereixen aquests serveis poden ser bàsicament de tres tipus:

1. Un **banc tradicional** que ha decidit emprar aquest mètode com a fórmula compatible amb el seu servei habitual. En aquest cas el servei per Internet és un valor afegit.
2. Un banc que només funciona **a través d'Internet**.
3. Un banc que crea **una altra entitat financera**, dependent d'ells, que funciona a Internet.

Per gaudir d'aquest servei, és habitual signar un contracte amb l'entitat financera. És en aquest document on es detallen les **condicions del servei** (si és gratuït, de pagament, les responsabilitats que se'n deriven, el detall dels serveis que ofereix l'entitat bancària, els drets que tindrà la persona consumidora i responsabilitats que haurà d'exercir, etc.).

Un cop el client ha signat el contracte amb l'entitat financera, aquesta li facilita els següents elements:

- L'adreça web o l'aplicació per a dispositius mòbils a través de la qual podrà **accedir** al servei.
- El **nom d'usuari**. Aquesta és una dada imprescindible.
- La **contrasenya**. Aquesta contrasenya tindrà determinades característiques, que l'entitat bancària estableix (el número de dígits, si està formada o no per caràcters alfanumèrics o d'altres tipus, la llargada mínima imprescindible, etc.). És habitual que el client pugui modificar-la i personalitzar-la.



Il·lustració 23: Banca en línia

Serveis habituals

Amb aquesta informació, el consumidor/a podrà accedir a determinada informació bancària que, com a mínim, consisteix en:

- Informació sobre els seus **comptes** (extractes, moviments realitzats, rebuts domiciliats, etc.).
- Informació sobre les seves **targetes** (crèdit consumit, disponibilitat, operacions realitzades, etc.).

- Accés a **d'altres serveis**: informació sobre préstecs, hipoteques, dipòsits, inversions, etc.

Treballar amb la banca en línia permet, a més d'accedir a la informació sobre les nostres operacions bancàries, realitzar determinades operacions.

Per tal de fer-ho, l'entitat financera ens donarà, en signar el contracte, un segon sistema de protecció, que haurem d'emprar sempre que vulguem realitzar determinades gestions que impliquin un cert risc per a la nostra seguretat (o la de les nostres finances).

Aquest **segon sistema de protecció** pot ser una targeta amb determinats codis que haurem d'introduir sempre que la interfície ens ho demani, per exemple.

Així, podrem (citem els usos més habituals):

- Fer traspassos o transferències.
- Contractar nous serveis amb l'entitat financera.
- Realitzar pagaments.
- Presentar impostos.
- Recarregar telèfons mòbils.
- Domiciliar la nòmina, etc...

També estarem en situació de poder:

- Canviar les dades personals del nostre compte.
- Configurar alertes personalitzades (avisos via SMS al telèfon mòbil o via correu electrònic).
- Personalitzar la interfície de la nostra banca en línia: fer més accessibles els serveis que utilitzem més freqüentment.

The screenshot shows the CatalunyaCaixa online banking interface. The main content area displays account balances and transaction history for various services. The interface is in Catalan and includes a navigation menu on the left and a top navigation bar.

Comptes		Número de compte	Saldo actual	
Comptes				
2013 0010 36 0200000000	[COMPTE CORRENT]		891,09	
2013 0010 97 0200000001	[TA TOT]		658,47	
Total			1.549,56	
Comptes en divises				
2013 0010 91 0200000003	[COMPTE CORRENT]		891,09	
2013 0010 90 1200000000	[CT MULT]		715,15	
Total			1.606,24	
Targetes				
		Número de contracte	Saldo disposat	
		2013 0010 90 5000000000	[TARGETES]	980,11
Total			980,11	
Dipòsits i Actus Financers				
		Número de contracte	Saldo actual	
		2013 0010 94 3300000000	[LLT CUR]	6.212,55
Total			6.212,55	
Fons d'inversió				
		Número de contracte	Drets consolidats	
		2013 0010 92 2400000000	[F. INVERSIÓ]	7.797,15
Total			7.797,15	

Il·lustració 24: Banca en línia de Catalunya Caixa



En què consisteix la pesca o phishing?

La pesca, o *phishing* en anglès, és un **frau a Internet** que consisteix en l'enviament massiu de correus electrònics que en la majora dels casos simulen procedir d'entitats financeres de prestigi o bé d'altres companyies que disposen de la nostra informació i demanen a l'usuari que actualitzi dades personals (noms d'usuari i contrasenya de comptes bancaris, números de targeta de crèdit, etc.) a través d'una plana web que imita l'original.

L'**estafa** funciona de la següent manera: L'usuari rep un correu electrònic provinent d'un banc o entitat en el qual se li explica que per motius de seguretat, manteniment o bé de millora del servei ha d'actualitzar les dades del seu compte. El missatge imita el disseny (logotip, signatura, etc.) utilitzat per l'entitat per a comunicar-se amb els seus clients i habitualment inclou un enllaç a una pàgina on ha d'actualitzar la informació personal i que és molt similar a la pàgina real de l'entitat o companyia. Si s'emplenen i s'envien les dades sol·licitades a la pàgina fraudulenta aquestes aniran directament a mans de l'estafador, que podrà utilitzar la identitat de l'usuari per a operar a Internet.

Per tal d'evitar aquest tipus de frau es recomana:

- No contestar mai als missatges que procedeixen de bancs o altres entitats que sol·licitin les dades d'accés al nostre compte.
- Trucar per telèfon a l'entitat emissora del missatge per comprovar l'origen del missatge o bé accedir al lloc web sempre teclejant l'adreça al navegador, mai des de l'enllaç que s'adjunta en un correu electrònic.

Subhastes

Característiques i principals portals de referència

Les subhastes en línia són un sistema alternatiu de comerç electrònic que s'ha desenvolupat a Internet. Els elements principals que el caracteritzen són:

- Es poden trobar productes a **preus més econòmics** que no pas a les botigues físiques o virtuals, però els articles solen ser de segona mà.
- En molts casos, entre els proveïdors no hi ha només empreses, sinó també particulars.
- El seu funcionament és similar al de les subhastes tradicionals: hem d'oferir un preu per un producte determinat, competint amb altres persones que també hi estan interessades. Hi ha un preu base i un lapse de temps determinat per realitzar ofertes. Finalitzat aquest termini es queda amb el producte aquell que ha realitzat l'oferta màxima.
- Existeixen pàgines que ofereixen aquest tipus de serveis i que funcionen com a mitjanceres. Per accedir a la



Il·lustració 25: Subhastes a Ebay.

subhasta cal realitzar un **registre**. Si resultes guanyador de la subhasta, immediatament et posen en contacte amb el venedor.

- Es pot accedir a aquestes pàgines i veure les ofertes sense necessitat d'estar-hi registrat: només és obligatòria la subscripció quan decidim participar a la subhasta.

El portal més conegut és [E-bay](#) on també s'ofereixen productes a preu fix per mitjà d'anuncis classificats. D'altres pàgines de subhastes fan servir el que s'anomena **subhasta inversa** on el comprador passa a ser qui realitza l'oferta més baixa per un determinat producte.

Seguretat a les subhastes



Les subhastes són un dels principals focus de frau a Internet. És recomanable dedicar temps a esbrinar com funciona la pàgina i a llegir les condicions en les quals es realitzen les compres finals. S'ha de tenir en compte que, normalment, l'empresa que gestiona el portal de subhastes només fa de mitjancera entre particulars i, per tant, no té cap responsabilitat i no acceptarà possibles reclamacions.

Seguretat en la compra

La seguretat del dispositiu des del qual es realitza la compra

El primer pas que hem de realitzar abans d'iniciar una compra per Internet és verificar l'estat de l'ordinador o dispositiu mòbil des del qual farem l'adquisició. Normalment haurem de proporcionar dades personals i bancàries així que ens hem d'assegurar de que no hi hagi deficiències de seguretat o bé **virus informàtics** que puguin recollir aquesta informació confidencial i enviar-la a tercers.

Algunes de les recomanacions que hem de seguir són:

- Sempre que sigui possible és millor **fer servir un dispositiu o ordinador personal**. En el cas de tractar-se d'un ordinador públic al qual després puguin tenir accés altres persones, al finalitzar la compra és recomanable **esborrar les galetes (cookies)** i arxius temporals del navegador web. Les botigues virtuals habitualment fan servir galetes per identificar als seus clients i reconèixer quines son les seves preferències quan consulten novament la seva pàgina web.
- És molt recomanable tenir sempre instal·lada la darrera **versió actualitzada de l'antivirus** que fem servir. Els antivirus, incorporen normalment, un sistema de que ens avisa sobre l'intercanvi d'informació sospitosa.
- Si detectem qualsevol tipus d'anomalia en el funcionament del dispositiu o l'ordinador, per exemple que funciona de manera més lenta del que és habitual o bé de sobte es reinicia, haurem de **revisar** que no tinguem cap tipus de **programari maliciós** que pugui afectar el seu funcionament.



Il·lustració 26: És important garantir la seguretat de tots els nostres dispositius. Autoria: Niels Heidenreich. Obra sota llicència CC Reconeixement - Compartir Igual 2.0

- Per últim, si tenim dubtes sobre la configuració i el nivell de seguretat de la nostra connexió podem contactar amb el nostre **proveïdor de serveis d'accés a Internet**. Per llei estan obligats a informar als seus clients de manera permanent sobre aquests aspectes o bé incloure aquesta informació a la seva pàgina web.

Identificació de portals web i botigues virtuals

Un element important per garantir la seguretat de les nostres compres és aprendre a identificar les botigues o portals web de confiança. Alguns dels aspectes que hem de considerar són:



Il·lustració 27: La compra en línia s'ha estès els darrers anys. Autoria: Intel Free Press. Obra sota llicència CC Reconeixement 2.0

- Verificar al lloc web **la identitat de l'empresa**. A Espanya, per llei, les empreses que ofereixen serveis de comerç electrònic estan obligades a publicar al seu lloc web la informació relativa al seu nom o denominació social, número d'identificació fiscal, domicili, adreça de correu electrònic o qualsevol altra dada de contacte directe.
- Conèixer la **política de privacitat** de l'empresa. En la seva descripció es troba el tractament que la companyia realitza sobre les dades personals. Les pàgines inclouen aquesta informació, habitualment, als apartats d'"Avis legal" i "Política de privacitat".
- Revisar si el lloc web de la botiga disposa d'un **segell de qualitat en relació al comerç electrònic** o està certificada per una autoritat reconeguda. Alguns dels segells més habituals que poden trobar són:



Confianzaonline.es



Juntes arbitrals de consum, com exemple: Junta de Barcelona.

- **Contrastar la informació** sobre l'empresa cercant comentaris o referències a fòrums de consumidors. En l'actualitat cada cop més ens trobem amb portals que permeten compartir la informació i l'experiència dels usuaris en relació a la compra de productes o serveis a Internet. Pàgines com Ciao.com, Kelkoo.es o Twenga.es contemplen un ampli ventall de productes i botigues. Booking.com, especialitzat en la reserva d'hotels i altres establiments, n'és un altre exemple.



Millor començar amb botigues conegudes

Si es tracta d'una web estrangera el primer que hem de fer és verificar si distribueix els productes al nostre país.

Es recomana començar l'experiència de la compra en línia per les botigues més conegudes de les quals tenim referències de que ofereixen les mateixes garanties que al comerç físic.

Anàlisi de l'oferta seleccionada i de les seves condicions

Un cop hem seleccionat la nostra botiga de confiança haurem d'analitzar la informació relativa al producte o servei que volem adquirir. Els aspectes que hem de tenir en compte són:

- Llegir atentament la **descripció** del producte.
- **Contrastar la informació**, si és possible, amb la pàgina web del fabricant per verificar que tingui les mateixes característiques que ofereix el comerciant.



Il·lustració 28: Exemple de botiga en línia.

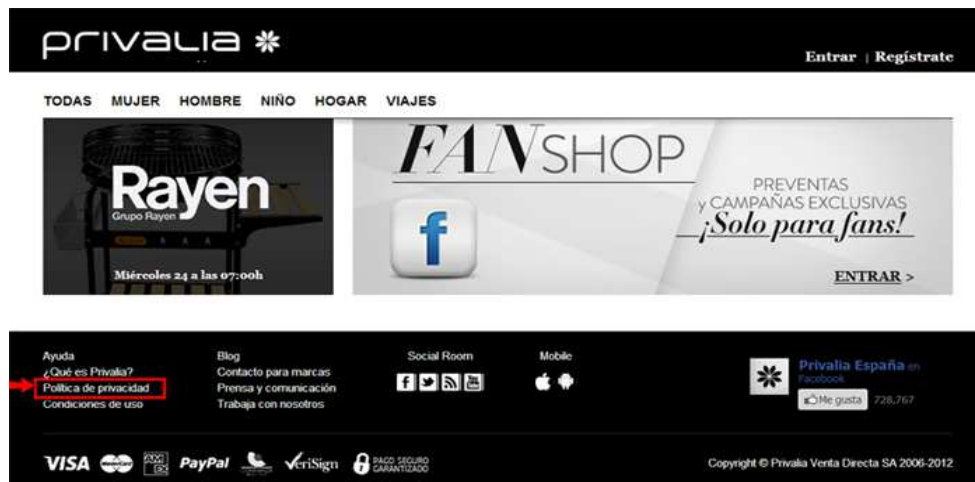
- Revisar que les característiques presentades responen a les nostres necessitats. En el cas de realitzar la compra en un país estranger revisar la **compatibilitat** dels productes, sobretot els tecnològics, amb les característiques de funcionament de la nostra zona geogràfica (per exemple, DVD, aparells de televisió etc.).
- Considerar els diferents aspectes que es poden afegir al preu inicial, com les **despeses de gestió o transport i taxes** (especialment en la compra de bitllets de transport aeri i marítim). Aquestes despeses poden incrementar considerablement el preu del producte i per això abans de fer la nostra comanda definitiva hem de conèixer el preu final.
- Revisar les **condicions** generals de compra: condicions i mètodes de pagament acceptats, terminis d'entrega, despeses en cas de devolució dels productes, garanties, etc.
- Detectar que no s'introdueixin **clàusules abusives**. En aquest sentit encara que al contracte s'incloguin serien invalidades automàticament. Entre les clàusules abusives més habituals estarien les que imposen al consumidor una penalització si fa servir al seu dret de desistiment (que veurem més endavant) en la compra d'un producte o servei o bé les que imposen dates de lliurament en funció de les exigències del venedor.

Protecció de dades

Quan realitzem el procés de compra la botiga virtual necessitarà les nostres dades personals (nom, cognoms, domicili..) i bancàries, com per exemple, el número de la targeta de crèdit, si escollim aquesta modalitat de pagament.

Per tant, ens hem d'assegurar que la botiga compleix amb la LOPD (Llei Orgànica 15/1999, de **Protecció de Dades de Caràcter Personal**) segons la qual les dades personals no poden ser

utilitzades amb una finalitat diferent per la qual van ser recollides, ni poden ser proporcionades a tercers sense el consentiment previ de l'interessat.
Com ja hem comentat anteriorment les pàgines inclouen aquesta informació als apartats d'“Avís legal” i “Política de privacitat”.



Il·lustració 29: Pestanya de política de privacitat a Privalia



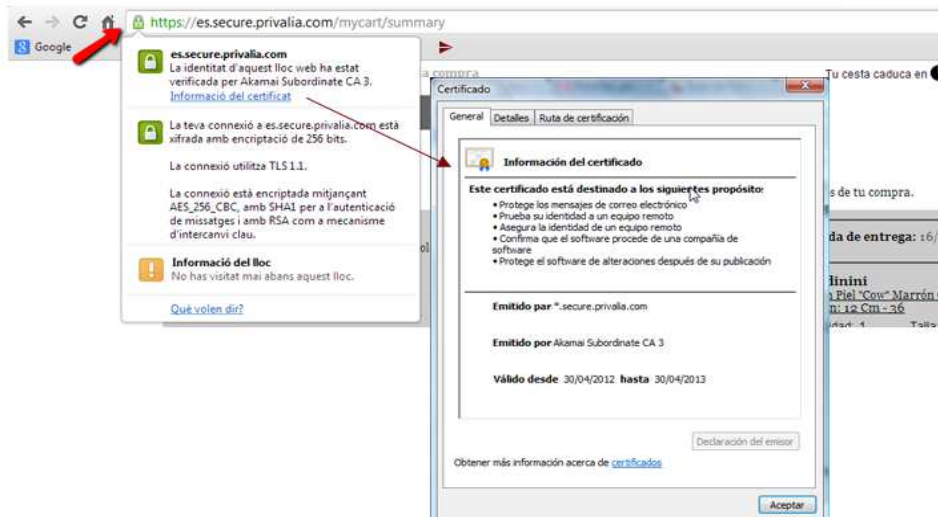
Il·lustració 30: Política de privacitat a Privalia

A més, tenen l'obligació d'informar sobre el tractament automatitzat de les dades personals, confirmar l'existència d'un fitxer identificable i posar a disposició dels clients un mitjà per a que puguin exercitar els seus drets d'accés, rectificació i cancel·lació.

Característiques de les transaccions electròniques segures

Un cop confirmada la política de protecció de dades també haurem de revisar que la pàgina web de la botiga virtual sigui **segura** a l'hora de realitzar el pagament. De la mateixa manera que al serveis d'e-administració i de banca en línia els elements principals que ens permeten identificar les transaccions electròniques segures són:

- L'adreça web passa de ser http:// a **https://**.
- El navegador ens adverteix de quan estem en una pàgina segura: a la part inferior dreta o esquerra del navegador o bé al costat de l'adreça web ha d'aparèixer un **cadena tancat**. Si es prem sobre el cadena apareixerà informació sobre el certificat de seguretat.



Il·lustració 31: Plana web segura



Llocs web segurs, també als dispositius mòbils

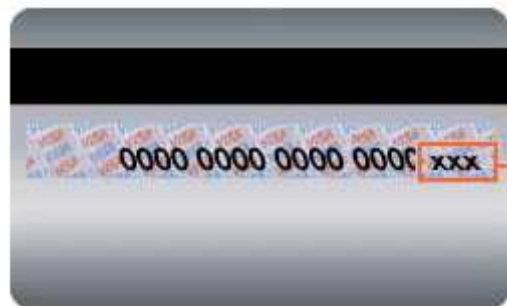
En el cas de fer servir una aplicació de comerç electrònic aquestes també es caracteritzen per fer servir el protocol "https" en totes les seves comunicacions. El propi sistema operatiu (Android/iOS) és qui s'encarrega de validar les comunicacions comprovant que els certificats siguin vàlids i estiguin avalats per les autoritats de certificació que el propi sistema porta instal·lades.

Sistemes de pagament

Targeta de crèdit o dèbit

El pagament amb targeta de crèdit o dèbit és un sistema ràpid que ofereix seguretat i garanties:

- Permet exigir l'anul·lació del càrrec al venedor i/o a l'entitat emissora de la targeta perquè desfaci l'operació si la targeta és utilitzada indegudament o si finalment no s'arribés a proveir el bé o servei.



Il·lustració 32: CVV d'una targeta de crèdit

- A més, incorpora sistemes de validació segurs: en la majoria de compres es demana juntament amb el número de la targeta, la data de caducitat i el CVV (els tres darrers dígit de la part posterior).

Targetes de pagament en línia o *cybertargetes*

Es tracta de targetes virtuals de **prepagament** que les entitats bancàries posen a disposició dels clients. Estan orientades exclusivament al comerç electrònic i són targetes de dèbit que el client carrega prèviament amb la quantitat de diners suficient per realitzar la compra. Funcionen amb les mateixes característiques de seguretat que les altres targetes de crèdit o dèbit: tenen un codi CVV i una data de caducitat.

Transferència bancària

Aquest sistema ens facilita fer el pagament **sense donar informació** sobre el nostre compte corrent. Però en el cas de que desconfiem de la botiga és millor no fer-la per avançat donat que perdrem l'opció a cancel·lar el pagament en el cas de que la compra no resulti satisfactòria.

Pagament a través d'intermediaris



Il·lustració 33: Web de Paypal

La modalitat més coneguda és la de **Paypal**. Es tracta d'un sistema que permet oferir les dades bancàries a un **intermediari** de confiança de manera que és aquest qui realitza el pagament del producte o servei. Així ens assegurem que les nostres dades només les facilitem a aquesta empresa intermediària que és de total confiança. *Paypal* permet a més altres serveis com l'enviament de diners a altres persones o el cobrament de factures: En aquest sentit el plantejament seria similar al de tenir un compte bancari creat per comprar a Internet i al qual podem ingressar diners des del nostre compte corrent o bé targeta de crèdit.

Contra reemborsament

Aquesta possibilitat de pagament és **la més segura** en el sentit de que podrem fer el pagament un cop fet el lliurament del producte i d'aquesta manera podrem validar la seva qualitat.

Altres modalitats

Existeixen altres modalitats com serien la **domiciliació bancària** (que s'acostuma a utilitzar en el cas de les subscripcions periòdiques, per exemple) o bé el **pagament a través de mòbil**, encara poc desenvolupat.



La tecnologia NFC

Near field communication (NFC) és una tecnologia de comunicació sense fils, de curt abast, i alta freqüència, que permet l'intercanvi de dades entre dispositius. Aquesta tecnologia no està disponible a la majoria de *smartphones* i l'ús és bastant limitat. Però, la seva aplicació al comerç electrònic, donat que un dispositiu mòbil a través de l'ús de NFC pot substituir la targeta de crèdit com a mètode de pagament, fa que la seva estandardització i desenvolupament tingui una gran projecció futura.

En aquest sentit, l'Ajuntament de Barcelona lidera el projecte pioner [Tap and Go](#) juntament amb altres empreses per fer possible que aquest tipus de pagament sense contacte sigui una realitat a la ciutat de forma generalitzada en tot tipus de serveis a curt termini.

<http://w110.bcn.cat/fitxers/premsa/conveninf.760.pdf>

Drets i deures dels consumidors a la xarxa

Normativa vigent

La normativa que afecta al comerç electrònic al nostre país es fonamenta en:

- La llei 7/1996, de 15 de gener, d'Ordenació del Comerç Minorista (LOCM)
- La llei 34/2002, d'11 de juliol de Serveis de la Societat de la Informació i del Comerç Electrònic (LSSCIE)
- El Reial Decret 1906/1999, de 17 de desembre, sobre Contractació Electrònica amb Condicions Generals de la Contractació (CGC)

Respecte a la seva aplicació hem de tenir en compte:

- Quan es realitza la comanda el comerciant ha de **confirmar la seva recepció sense demora per via electrònica**. Aquesta confirmació ha de contenir tota la informació relativa al producte i al preu d'aquest.
- Una vegada comprat un producte o contractat un servei, tenim el **dret a desistir del contracte** en el termini de set dies des de la data de la seva recepció. No hem d'al·legar ni justificar causa alguna per a l'exercici aquest dret. Es tracta d'un dret irrenunciable. No obstant, la llei estableix excepcions en determinats serveis (per exemple el transport aeri, la reserva d'hotels) i de subministrament de productes que puguin ser reproduïts o copiats amb caràcter immediat, premsa diària, publicacions periòdiques i revistes, i béns confeccionats conforme a les especificacions del consumidor o clarament personalitzats que, per la seva naturalesa, no es puguin tornar o es puguin deteriorar amb rapidesa.



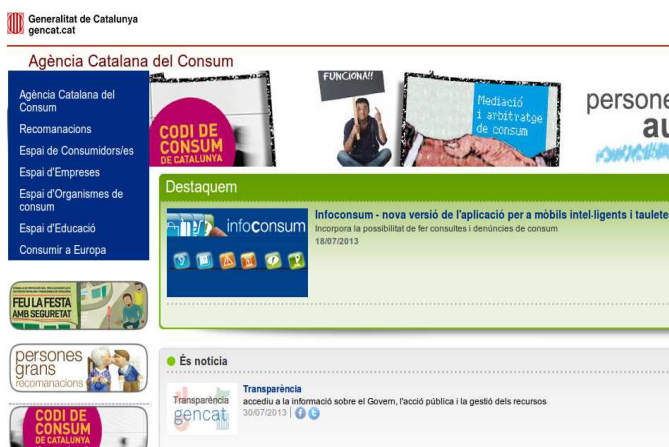
Il·lustració 34: Amb la compra en línia rebem els productes al nostre domicili. Autoria: Rebekah Williams. Obra sota llicència CC Reconeixement – No Comercial – Sense obra derivada 2.0

- També tenim el **dret a anul·lar el càrrec en el pagament amb targeta** si la targeta és utilitzada indegudament o si finalment no s'arribés a proveir el bé o servei.
- El **termini màxim de lliurament** és de trenta dies. El lliurament ha de complir-se en aquest termini des de la recepció de la comanda pel proveïdor.
- En el lliurament del producte també se'ns haurà de facilitar **documentació escrita** que inclogui: la factura, el rebut, la garantia i l'adreça de l'establiment a efectes de poder presentar reclamacions, si s'escau.

Reclamacions

El procediment per realitzar reclamacions és el mateix que al comerç físic:

- En el cas de tenir problemes amb una compra Internet el primer que s'ha de fer és adreçar-se a **l'establiment venedor**. Cal adreçar-se al servei post venda de la botiga que és el que s'encarrega de les queixes, devolucions, manteniment i reparacions.
- Si la botiga compta amb un **segell de confiança**, segurament aquest disposi d'un sistema intern de resolució de conflictes. Es tracta d'un sistema gratuït i imparcial, i que és previ a qualsevol actuació davant de l'administració.
- En el cas de no obtenir resposta o no estar satisfets amb la solució donada podem fer la reclamació davant **l'administració competent en matèria de consum**. En el nostre cas ens podríem dirigir a:



Il·lustració 35: Web de l'Agència Catalana de Consum.



Junta Arbitral de Consum de Barcelona
www.bcn.cat/juntarbitral/ca

Junta Arbitral de Consum de Catalunya
www.consum.cat

Consells i recomanacions

- Es recomana començar l'experiència de la compra en línia per les **botigues més conegudes** de les quals tenim referències de que ofereixen les mateixes garanties que al comerç físic.
- **Contrasteu i compareu la informació sobre el producte i la botiga seleccionada.** Feu servir els fòrums de consumidors per obtenir informació complementària que garanteixi la qualitat del producte i la confiança en la botiga escollida.
- **Cal llegir atentament les condicions generals de la compra:** informeu-vos sobre la garantia del producte, les despeses d'enviament i les condicions particulars en cas de reclamacions i en cas de dubte contacteu amb el venedor a través dels mitjans que proporciona el portal web o l'aplicació (adreça de correu electrònic, formulari de contacte o telèfon)
- Reviseu i arxiveu la **documentació escrita**, la factura, el rebut, la garantia i l'adreça de l'establiment que acompanya al lliurament del producte a efectes de poder presentar reclamacions.
- Si teniu problemes amb una compra feta a Internet, adreceu-vos primer de tot a l'establiment venedor per arribar a una solució. Si no es resol la incidència i l'establiment venedor té seu a l'Estat espanyol, podeu presentar una reclamació per mitjà de l'organisme de consum més proper al vostre domicili. Si l'establiment té la seu en un altre país de la Unió Europea, us podeu adreçar a l'Agència Catalana del Consum.



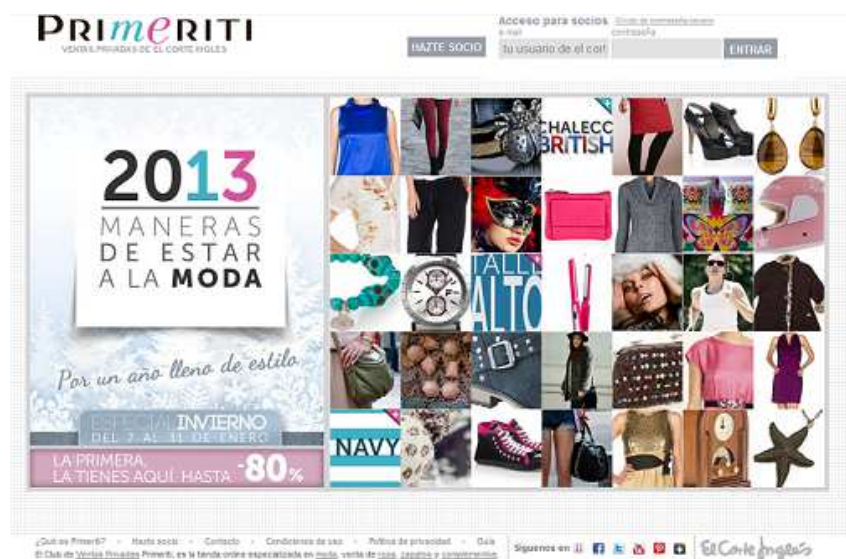
Il·lustració 36: Captura de l'aplicació Inforconsum, de l'Agència Catalana de Consum.

L'estalvi a Internet

Descomptes i portals específics d'ofertes

L'estalvi a Internet es pot presentar de diferents maneres:

- **Ofertes exclusives de botigues i companyies** que fan servir la xarxa com un canal més de promoció del seu negoci. És el cas, per exemple, d'algunes les empreses de telefonia que rebaixen el preu d'alguns productes si es contracten a través del lloc web.



III-il·lustració 37: Exemple d'ofertes exclusives per a Internet

- Ofertes exclusives de botigues i companyies que **només estan accessibles a Internet**: dintre d'aquestes companyies trobaríem, per exemple les companyies aèries de baix cost (*low cost*) o botigues com [Amazon](#) o [Privalia](#).



II-il·lustració 38: Exemple d'ofertes exclusives per a Internet, d'empreses en línia.



Les companyies low cost

Les companyies de baix cost o *low cost*, tenen despeses d'operació menors que les companyies aèries convencionals per la qual cosa poden oferir preus més barats. Però cal tenir en compte que tenen restriccions importants respecte a l'excés d'equipatge que pot fer encarrir el preu final del vol.

Algunes de les més conegudes són:

- Vueling: www.vueling.com
 - Ryanair: www.ryanair.com
 - Easyjet: www.easyjet.com
 - AirBerlin: www.airberlin.com
- Companyies especialitzades en **oferir diferents tipus d'ofertes per un determinat període de temps**. Són els anomenats portals de compres col·lectives.



Il·lustració 39: Exemple de portal de compra col·lectiva.

El funcionament dels portals de compra col·lectiva es basa en l'adquisició massiva de productes o serveis de manera que les ofertes que s'hi troben poden arribar a estar rebaixades fins a un 70% respecte al preu original. En alguns casos, aquestes pàgines web no garanteixen l'oferta fins que no hi ha un mínim de persones que han comprat l'oferta. Si no s'arriba a aquest mínim, tot i que no acostuma a passar, es tornen els diners.

Les ofertes acostumen a anar relacionades amb l'oferta cultural d'una ciutat o de diferents negocis i estan disponibles exclusivament durant un període de temps.

Si compres alguna d'aquestes ofertes i es tracta d'un servei, acostumes a tenir un 6 mesos de fer servir el descompte.

Alguns dels portals de compra col·lectiva més coneguts són:

- **Groupon:** www.groupon.com
- **Groupalia:** www.groupalia.es
- **Letsbonus:** www.letsbonus.com
- **Offerum:** www.offerum.com
- **Planeo:** www.es.planeo.com
- **Dooplan:** www.dooplan.com

Les ofertes es poden consultar a la web seleccionant la ciutat on vivim o bé moltes vegades tenen l'opció per rebre directament la informació al nostre correu electrònic.

Els comparadors de preus

Una altra eina que és de gran utilitat si volem fer servir Internet per estalviar són els comparadors de preus. Es tracta de pàgines que a partir de la selecció d'un producte o servei indiquen el preu que té en diferents establiments o botigues. Alguns també incorporen l'opinió i comentaris dels usuaris respecte al producte o servei de la botiga, amb la qual cosa també ens pot orientar a l'hora de fer una comanda.

Alguns exemples de **comparadors de preus** són:

- [Twenga](#): Comparador de tot tipus de productes i botigues.
- [Ciao](#): Inclou les valoracions dels usuaris sobre els productes i el servei que proporcionen les botigues.
- [Carritus](#): Facilita comparar preus de productes de supermercats.
- **Ofertia**: Aplicació que permet accedir a catàlegs, ofertes i cupons de les botigues que tenim al nostre voltant.
- **Surfpricer**: Facilita poder comparar preus a partir de la cerca per nom del producte o bé el codi de barres.
- **Supertruper**: Permet comparar el preu dels productes de la nostra cistella de la compra en diferents supermercats escanejant el codi de barres.
- [Skyscanner](#): Comparador de preus de vols.
- [Booking.com](#): Comparador de preus de diferents tipus d'allotjaments (albergs, hostals, hotels...).
- [Gasolineras España](#): Comparador de preus de benzineres.



Il·lustració 40: Captura de l'aplicació Supertruper.



Comparadors de preus

A l'annex d'aquest dossier pots consultar un llistat de comparadors de preus per categories i altres recursos relacionats amb l'e-consum.

La gestió de les despeses

La xarxa també facilita poder gestionar millor les despeses domèstiques i fer un seguiment del serveis habituals que utilitzem. Actualment la majoria d'empreses proveïdors de serveis bàsics com llum, aigua, gas o telèfon ofereixen la possibilitat de consultar les **factures en línia**. A més de tractar-se d'una mesura ecològica, ja que si ens donem d'alta en aquests tipus de serveis evitem l'enviament en suport paper de la factura, ens pot ajudar a tenir un major control de la despesa que realitzem.

Alguns dels llocs web dels proveïdors més habituals de serveis són:

Aigua

- **Aigües de Barcelona:** www.aiguesdebarcelona.cat/cat



Número de factura	Fecha de emisión	Importe factura*	Factura PDF	Detalle consumos TXT	Det cons E*
AU13-001061594	1-2-2013	37,39 €			
AU13-000136043	1-1-2013	23,15 €			
AU12-010977511	1-12-2012	41,26 €			
AU12-009894721	1-11-2012	-6,27 €			
AU12-008995461	1-10-2012	20,92 €			
AU12-007993382	1-9-2012	20,92 €			

Il·lustració 41: Factures en línia

Gas i llum

1. **Gas natural Fenosa:** <http://www.gasnaturalfenosa.es>
2. **Endesa:** <http://www.endesaonline.com>
3. **Iberdrola:** <http://www.iberdrola.es>

Serveis de telefonia i connexió a Internet

- **Movistar:** www.movistar.es
- **Jazztel:** <http://adsl.jazztel.com>
- **Ono:** <https://www.ono.es>
- **Orange:** www.orange.es
- **Vodafone:** www.vodafone.es
- **Yoigo:** <https://tienda.yoigo.com>
- **Pepephone:** www.pepephone.com

Aquestes pàgines acostumen a incloure un apartat d'**oficina virtual** o **àrea de clients** en el qual podem realitzar gestions que habitualment fem per telèfon com el canvi de domiciliació bancària dels rebuts o bé consultar les factures en línia. Habitualment es presenten en format PDF i les podem descarregar i desar al nostre ordinador o dispositiu mòbil.



Serveis d'arbitratge

Una altra eina d'utilitat que podem fer servir a través de la xarxa són els serveis d'arbitratge que algunes d'aquestes empreses posen a disposició dels clients en el cas de que es produeixi un conflicte o que una incidència no s'hagi resolt de manera satisfactòria com per exemple:

- **Endesa:** www.defensordelcliente.endesa.es
- **AGBAR:** customerconseil.agbar.es

A més de la informació oficial de les diferents companyies podem consultar altres llocs webs que ens ajudaran a contrastar la informació i a posar en marxa mesures d'estalvi:

Recomanacions generals:

- [Guía práctica de la energía: Consumo eficiente y responsable](#). IDAE.
- [Guia per a l'estalvi energètic](#). Ajuntament de Barcelona.

Aigua:

- [Agència Catalana de l'Aigua](#).
- [Consells per estalviar aigua](#).
Departament de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya.

Electricitat:

- [Electrodomèstics](#). Institut Català de l'Energia.
- [Etiquetatge energètic](#).

Gas:

- [OCUC](#).

Activitats domèstiques	Bones pràctiques
 <p>Les aixetes de casa</p>	<p>Tanquem les aixetes mentre no fem servir l'aigua. Una aixeta 10 l/min. Cal reparar les aixetes que perdin aigua. Una aixeta que degoti 30 l/dia. Incorporem a les aixetes dispositius reductors del cabal. Són fàcils de col·locar, ja que s'enrosquen a les mateixes aixetes i redueixen fins a un 50%. Si hem de canviar les aixetes, posem-ne de monocomandament. El consum d'aigua és de 6 a 8 l/min.</p> <p>+ informació</p>
 <p>Dutxa o bany</p>	<p>Si ens dutxem en lloc de banyar-nos, estalviarem molta aigua. Una banyera plena gasta uns 300 l, si ens dutxem en gasterem uns 60 l. També hi ha dispositius reductors del cabal per a les aixetes de dutxa. Podem estalviar fins al 50% d'aigua. Podem guardar en un recipient l'aigua que surt freda mentre es calenta. Podem regar les plantes amb aquesta aigua. Si hem de canviar l'aixeta de la dutxa, les de monocomandament són les més indicades perquè estalviarem l'aigua derivada de la cerca de l'aigua ideal.</p>

Il·lustració 42: Consells d'estalvi d'aigua



Programes i aplicacions de gestió de la despesa

A la xarxa existeixen diferents programes i aplicacions que faciliten la gestió de la despesa, com per exemple:

- Pren el control de la teva economia: de l'[Agència Catalana del Consum](#) és una aplicació senzilla que permet fer el pressupost domèstic i comprovar les desviacions, per portar més control de les despeses. Es pot descarregar a la mateixa web.
- Aplicacions: Money Wise, MoneyBook, My Budget Book.

Altres modalitats de consum

L'estalvi també pot venir del fet de compartir serveis o productes o de l'intercanvi: Tot sembla indicar que aquestes tendències, que tenen un vessant comercial però també un alt component social seran cada cop més utilitzades pel conjunt de la societat.

Consum col·laboratiu

Davant les tendències consumistes en les quals es fonamenta el consum a les societats desenvolupades comencen a sorgir noves propostes basades en la recuperació de conceptes com compartir, col·laborar, reutilitzar o reciclar. La crisi actual també fomenta la necessitat d'alternatives més econòmiques i a la vegada més responsables.

El consum col·laboratiu i les TIC



El consum col·laboratiu es pot definir com la manera tradicional de compartir, intercanviar, deixar, llogar, regalar i bescanviar redefinida a través de la tecnologia moderna i de les comunitats. En aquest sentit Internet facilita la creació ràpida de comunitats que es fonamenten en la confiança entre persones que no es coneixen però que tenen interessos comuns.

La xarxa esdevé en aquest sentit el mitjà més adequat per desenvolupar-les. Aquests nous models prioritzen l'**accés** a un determinat bé de consum o un servei a la propietat del mateix. És a dir, ja no és tan important tenir un objecte físicament, quan potser només el faràs servir en comptades ocasions, sinó la possibilitat de tenir aquell objecte quan realment el necessites.

D'aquesta manera també es facilita l'accés a determinats recursos que no estarien disponibles per a molts consumidors/ores.

Alguns conceptes associats al consum col·laboratiu i que cada cop escoltem més al nostre voltant i als mitjans de comunicació són:

- **Car-sharing:** Compartir els desplaçaments en cotxe amb altres persones.
- **Micromecenatge** o **crowdfunding:** Compartir el finançament d'un projecte entre tots aquells interessats que volen oferir el seu suport.
- **Bookcrossing:** Pràctica de deixar llibres en espais públics per a que altres persones els recullin.
- **Coworking:** Compartir un espai físic de treball amb altres professionals.



Il·lustració 43: Portada del web de Bookcrossing

Al directori del lloc web Consumocolaborativo.com es pot trobar un ampli ventall d'iniciatives d'aquest tipus de consum. Els projectes poden provenir de diferents àmbits: l'administració pública, companyies, comunitats altruistes...

Alguns exemples serien:

- [Couchsurfing](#): Xarxa internacional d'intercanvi d'allotjament basada en l'hospitalitat. Posa en contacte gent de tot el món que ofereix la seva casa per persones que estiguin viatjant i necessitin un allotjament de manera gratuïta.
- [Airbnb](#): És una comunitat en la qual els hosts poden reservar els allotjaments dels amfitrions.
- [Bicing](#): Servei de transport públic compartit, en aquest cas de bicicletes, que ofereix l'Ajuntament de Barcelona.
- [Avancar](#): Empresa que basa el seu negoci en el lloguer de cotxes compartit.
- [Goteo](#): iniciativa de finançament compartit de projectes.
- [Comunidad Coworking](#): Té com a objectiu recollir tots aquells espais i professionals que formen part de la filosofia coworking a Espanya.
- [Etece.es](#): Portal que posa a disposició professionals per realitzar tasques específiques.
- [ECOagricultor](#): Plataforma que reuneix a agricultors, productors ecològics, grups de consum i particulars per fomentar la creació de xarxes locals i el consum de proximitat.



Il·lustració 44: Web de Couchsurfing



App per compartir taxi

Algunes aplicacions mòbils que fan servir elements de geolocalització també es basen en formes de consum col·laboratiu. Un exemple és [JoinupTaxi](#), permet compartir taxi amb altres persones que realitzen trajectes similars.

Serveis d'intercanvi d'objectes, temps o coneixements

• Bancs de temps

Són iniciatives socials que utilitzen el temps com a moneda per l'intercanvi de serveis, com per exemple, oferir un servei de perruqueria a canvi d'alguna reparació a la llar. Es tracta bàsicament d'intercanviar necessitats per habilitats, sense ànim de lucre ni cap mediació monetària. L'usuari rep un servei d'algú altre durant un període de temps, i es compromet a prestar un servei a canvi.

febrero 2013						
L	M	X	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28		

Il·lustració 45: Banc del Temps de la Barceloneta

A la pàgina web de l'Ajuntament de Barcelona es pot consultar el [directori d'iniciatives de bancs del temps](#) que es porten a terme a diferents barris de la ciutat.

L'origen d'aquestes projectes és divers, pot provenir d'associacions veïnals, organitzacions comunitàries o bé de l'administració pública, entre d'altres.

I tot i que algunes d'aquestes iniciatives s'organitzen de manera presencial i per proximitat local (també per facilitar la realització de serveis que requereixen desplaçaments) moltes fan servir la xarxa com a canal de difusió, presentar les ofertes i demandes d'habilitats que hi ha al banc i oferir la possibilitat de registre a aquells usuaris interessats en participar.



Il·lustració 46: Banc del Temps de Gràcia



App per compartir taxi

Alguns dels projectes que es porten a terme relacionats amb l'intercanvi es poden consultar a:

- [BDTonline.org](#): Lloc web que fa una recopilació dels principals bancs de temps a tot l'Estat espanyol.
- [Vivir sin dinero](#): Blog que inclou informació exhaustiva sobre bancs de temps i xarxes d'intercanvi
- [Vivir sin empleo](#): Presenta diferents projectes solidaris i de consum alternatiu.

Altres iniciatives d'aquest àmbit són:

[Comunitat.org](#): El seu objectiu es crear xarxes de col·laboració locals i temàtiques per resoldre les necessitats d'aprenentatge, la realització tasques i el desenvolupament d'idees i projectes.

[Barcelona Actua](#): Iniciativa que té com a objectiu crear una comunitat solidària d'intercanvi entre els ciutadans de Barcelona en diferents àmbits d'actuació.

[Xarxa Local d'Intercanvi](#): Formada per un grup de persones que volen construir els fonaments i els pilars d'una nova economia popular creada des de la base, per i per als de baix fomentant la solidaritat i les relacions entre les persones.

[Ocúpate](#): Iniciativa impulsada per Infojobs per crear un banc de temps entre professionals amb l'objectiu de crear una xarxa social d'ajuda mútua en la recerca de feina.

[Cadena de Favores](#): Grup de Facebook que intercanvia favors i serveis de manera gratuïta

- **Xarxes d'intercanvis d'objectes**

A la xarxa també existeixen nombrosos projectes que tenen com a objectiu que els usuaris que hi estiguin interessats puguin reaprofitar objectes que ja no fem servir o bé adquirir o intercanviar productes de segona mà.



[Vols Tens](#): Xarxa social d'intercanvi a Catalunya autodenominada "projecte anticonsumista", l'objectiu de la qual és donar o obtenir coses sense transacció econòmica.

[NoLoTiroTeLoRegalo](#): Lloc web on es poden oferir productes de segona mà de manera gratuïta .

[Segundamanita.com](#): Portal especialitzat en roba i accessoris de segona mà de nens.

[Freecycle.org](#): Xarxa internacional per intercanviar objectes.

[Armario compartido](#): Plataforma que permet intercanviar roba amb altres usuaris.



Il·lustració 47: Portada del web Vols Tens



Nova vida per als objectes

Altres iniciatives d'aquest àmbit són:

- [Trastus](#)
- [Yanomelopongo](#)
- [Reutil](#)
- [Bookmooch](#)

Per acabar, us oferim un repositori amb planes web sobre temàtiques que s'han tractat durant tot l'itinerari.



Repositori de llocs web relacionats

A la xarxa podem trobar infinitat de recursos i planes web relacionades amb l'administració electrònica i la compra en línia. Us oferim un [recull d'enllaços](#) que us pot resultar útil.

[\https://groups.diigo.com/group/cibernarium/content/tag/IT06