

Compra segura en INTERNET

FICHAS PRÁCTICAS

AGENCIA
ESPAÑOLA DE
PROTECCIÓN
DE DATOS



incibe
INSTITUTO NACIONAL DE
CIBERSEGURIDAD



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

aecosan
agencia española
de consumo,
seguridad alimentaria y nutrición



**Policia
Nacional**

ÍNDICE

FICHAS PRÁCTICAS













1. LOS 10 CONSEJOS BÁSICOS PARA COMPRAR DE FORMA SEGURA EN INTERNET
 2. PROTEGE ADECUADAMENTE TU DISPOSITIVO Y UTILIZA UNA RED DE CONFIANZA
 3. UTILIZA LOS SERVICIOS DE UNA TIENDA ONLINE DE CONFIANZA
 4. ALERTA ANTE POSIBLES FRAUDES EN LAS COMPRAS POR INTERNET
 5. QUÉ MEDIOS DE PAGO SON LOS MÁS SEGUROS PARA COMPRAR O CONTRATAR ONLINE
 6. CÓMO CONFIGURAR MI CUENTA DE USUARIO DE UNA FORMA SEGURA PARA COMPRAR O CONTRATAR ONLINE
 7. QUÉ GARANTÍAS Y DERECHOS ME ASISTEN COMO COMPRADOR DE UN PRODUCTO O SERVICIO EN INTERNET
-



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD



-  — **1.** Realiza tus compras en páginas que te inspiren confianza
-  — **2.** Asegúrate de que en la web aparece identificado el responsable de la tienda online y su ubicación
-  — **3.** Comprueba que la tienda online es segura y te proporciona toda la información que necesitas sobre consumo y tratamiento de datos personales
-  — **4.** Si te es posible, utiliza una tarjeta de uso exclusivo para realizar pagos online
-  — **5.** Desconfía de las ofertas demasiado atractivas, ya que podrías estar ante una web fraudulenta
-  — **6.** No olvides comprobar que tus dispositivos están configurados correctamente y la conexión a internet es segura antes de proporcionar tus datos personales o tus datos de pago
-  — **7.** Nunca envíes dinero en efectivo para completar una compra. Elige con cuidado el medio de pago
-  — **8.** Recuerda que los comercios con sellos de confianza ofrecen mayores garantías
-  — **9.** Puedes desistir de una compra o contrato sin tener que dar explicaciones en los 14 días posteriores
-  — **10.** Si desistes o haces uso de la garantía, ello no debe tener coste alguno para ti, y esto incluye los gastos de envío





- Para realizar compras online en un entorno seguro, es fundamental utilizar una conexión a internet de confianza y que el dispositivo que se use esté debidamente configurado y protegido para evitar que los datos intercambiados entre el usuario y la tienda online se vean comprometidos.



CONSEJOS Y RECOMENDACIONES

- **INSTALA UNA HERRAMIENTA ANTIVIRUS** y analiza tu dispositivo para detectar posibles amenazas. Si está infectado, puedes poner en riesgo la compra y los datos personales aportados.



Links

- Herramientas antivirus gratuitas
- Síntomas de los dispositivos infectados

- **REVISAS LOS PROGRAMAS Y LAS APPS INSTALADAS** en tu dispositivo. Elimina todas las que no utilices. Cuantas más tengas más difícil será mantenerlo actualizado y protegido.



Links

- Cómo proteger los dispositivos y la información que contienen

- **CONFIRMA QUE EL SISTEMA OPERATIVO, PROGRAMAS Y APLICACIONES ESTÁN ACTUALIZADAS** Así evitaras que un delincuente tome el control de tu dispositivo y ejecute acciones maliciosas sin tu conocimiento.



Links

- La importancia de las actualizaciones
- Consecuencias de no instalar las actualizaciones

- **EVITA EL USO DE ORDENADORES, TABLETAS Y TELÉFONOS INTELIGENTES PÚBLICOS O COMPARTIDOS** para realizar compras online.



Links

- Consideraciones a tener en cuenta al utilizar ordenadores públicos
- Cómo actuar en caso de hacer uso de un dispositivo público

- **NO COMPRES UTILIZANDO UNA RED WIFI PÚBLICA.** Terceros pueden interceptar tus comunicaciones. Configura tu router WiFi para que los intrusos no puedan conectarse a tu red.



Links

- [Protege tus dispositivos](#)
- [Riesgos de usar redes WiFi públicas](#)
- [Cuándo utilizar redes WiFi públicas](#)
- [Medidas básicas de configuración de redes WiFi](#)
- [Cómo asegurar la red WiFi en siete pasos](#)
- [Cómo proteger la red WiFi de casa](#)

CONSEJOS Y RECOMENDACIONES

- No utilices los servicios de una tienda online que no te dice **QUIÉN ES SU RESPONSABLE**.
- LA INFORMACIÓN LEGAL QUE DEBE FACILITARTE LA TIENDA** es fundamental para saber ante quien reclamar en caso de tener algún problema. Debe informarte además de la identidad de su responsable, de para qué va a tratar tus datos y cómo puedes ejercitar tus derechos. Es necesario que te facilite una dirección de correo electrónico u otro medio para que puedas acceder a conocer toda la información que necesites.
- LA TIENDA SOLO PUEDE UTILIZAR TUS DATOS PERSONALES** para los fines de los que te hayan informado. Si alguno de los fines no guarda relación directa con la gestión de tu compra, contratación o consulta, en el momento en que te solicitan tus datos deben ofrecerte la posibilidad de oponerte a los otros fines.
- EL COMERCIO ONLINE DEBE INFORMARTE DE LA POSIBILIDAD DE EJERCITAR LOS DERECHOS** ARCO y otros derechos previstos en el Reglamento General de Protección de Datos y cómo puedes hacerlo (sobre el alcance de estos derechos, ver Ficha 6).

[Derechos ARCO y nuevos derechos del Reglamento](#)

[Links](#) [Modelos para ejercer los derechos ARCO](#)

- LOS MENORES DE 14 AÑOS NO PUEDEN HACER COMPRAS ONLINE**, sólo sus representantes legales pueden hacerlo en su nombre.

[Tú decides en Internet](#)

[Links](#)

- AL ACCEDER A UN COMERCIO ELECTRÓNICO ES POSIBLE QUE SE DESCARGUEN COOKIES EN TU DISPOSITIVO**. Son ficheros que se almacenan cuando navegas por Internet y que pueden utilizarse para diversos fines. Algunos pueden ser intrusivos, como realizar perfiles en función de tu navegación en Internet o mostrar publicidad basada en tu comportamiento. En estos casos deben informarte sobre su uso y dejarte elegir si las aceptas o no.

[Guía sobre el uso de las cookies](#)

[Links](#)

- SI LA WEB** donde vas a comprar **TE MUESTRA EN EL NAVEGADOR UN ICONO EN FORMA DE CANDADO** y la URL empieza por **HTTPS**, a priori es una página en la que puedes confiar.

[Información sobre el candado que aparece en los navegadores](#)

[Links](#) [Cómo comprobar certificados digitales](#)

- COMPRUEBA QUE LA TIENDA ONLINE TIENE UN SELLO DE CONFIANZA**. Eso es porque está adherida a un código de conducta y suelen ofrecer a los consumidores procedimientos alternativos de resolución de conflictos sencillos, rápidos y cómodos. Uno de más conocidos en España es **CONFIANZA ONLINE**

[Sellos de confianza](#)

[Links](#)

SI QUIERES SABER MÁS



Links

[Protege tu privacidad](#)

[¿Será fiable esta página?](#)

[Consulta de dominios terminados en .es / Consulta de dominios terminados en .eu](#)

[Consulta del resto de dominios](#)



Cada vez son más frecuentes las prácticas delictivas en las compras por internet. Para tratar de evitarlas, hay que conocer algunos conceptos.



- El **PHISHING** es una técnica con la que te muestran una web conocida para engañarte y que facilites contraseñas o datos personales que luego utilizarán o venderán a terceros para cometer otros fraudes.



Links · [Cómo identificar un phishing](#)



- Las **WEB FALSAS** son páginas que simulan ser un comercio online cuando en realidad se trata de un fraude, ya que detrás de la web no existe ningún soporte comercial.



- En las **ESTAFAS POR CORREO ELECTRÓNICO** los estafadores tratan de acceder por distintos mecanismos (malware, etc.) al tráfico de mensajes entre el comercio y su distribuidor, haciéndose pasar por los distribuidores legítimos del comercio, induciendo a este último a realizar los pagos por la compra de la mercancía a cuentas bancarias o sistemas de dinero virtual controlados por ellos.



- En los **DELITOS CONTRA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL** debes extremar la prudencia respecto de las ofertas de productos de lujo o marcas de gama alta, y en relación con los sitios que ofrecen la posibilidad al usuario de descargarse de modo indiscriminado y sin garantías discos, películas, series de televisión, libros y otros productos similares de modo gratuito, ya que podría tratarse de productos obtenidos sin la autorización de los titulares de los derechos de autor.



- La **COMPRA-VENTA ONLINE DE SEGUNDA MANO** también puede entrañar riesgos de fraude, ya sea en la propia identidad del vendedor y/o del comprador, la descripción de las características del producto, el precio de venta o los mecanismos de contacto.



Links · [Servicios compraventa y subastas](#)

CONSEJOS Y RECOMENDACIONES

- **SOSPECHA DE MENSAJES ALARMISTAS O QUE LLAMEN TU ATENCIÓN** con el fin de que accedas a un enlace o descargues un fichero adjunto de manera inminente.
- **NO RESPONDAS A CORREOS ELECTRÓNICOS O MENSAJES QUE TE SOLICITAN TUS DATOS PERSONALES** (por ej., bancarios). Pregunta a quien te solicita los datos o acude a la AEPD, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, INCIBE, etc.
- **SI SE REALIZAN COMPRAS FRAUDULENTAS CON TU TARJETA**, debes efectuar la correspondiente denuncia y reclamar la devolución de los cargos efectuados. Anula las tarjetas en caso de pérdida o sustracción.
- **COMPRA EN PÁGINAS OFICIALES Y/O DE CONFIANZA O CON REPUTACIÓN Y PRESTIGIO** consolidado. Desconfía de las gangas. No compres si la tienda no te ofrece información sobre la empresa que hay detrás (titular, NIF/CIF, domicilio fiscal, etc.), condiciones de venta, devoluciones o reclamaciones, y referencias legales (aviso legal, políticas de privacidad, etc.)
- Denuncia si existen razones fundadas de que el producto adquirido se trata de una **FALSIFICACIÓN**.
- **ASEGÚRATE DE QUE TE DESCARGAS LA APP OFICIAL**. Comprueba quién es la entidad que figura como desarrollador de la aplicación, así como la política de privacidad. Antes de descargarla, revisa los permisos que te solicita y valora si son necesarios para el funcionamiento que ofrece.
- **CONSULTA LOS COMENTARIOS Y LA VALORACIÓN** de los usuarios **ANTES DE INSTALAR UNA APP** o comprar a través de ella. Te pueden ayudar a identificar si es fraudulenta o de mala reputación.
- Si vas a comprar o vender a través de un servicio de **VENTA ONLINE DE SEGUNDA MANO**, infórmate sobre quien es el comprador/vendedor antes de aceptar el pago. Utiliza un método de pago conocido. Sospecha si ofrecen más dinero del que se pide en el anuncio. No adelantes dinero.

SI QUIERES SABER MÁS



- Links · [Evita fraudes en falsas tiendas online \(I de II\)](#)
[Evita fraudes en falsas tiendas online \(II de II\)](#)
[Yo no compraría en una tienda online si...](#)
[Cómo identificar estafadores online en páginas de anuncios](#)
[¿Será fiable esta página?](#)
[Identificando timos y otros riesgos en servicios de mensajería instantánea](#)
[Apps para dispositivos móviles ¿nos podemos fiar de todas?](#)
[Apps y robo de información](#)
[Por qué evitar apps que requieren de muchos permisos para su uso](#)

El tipo de pago a utilizar es una de las mayores preocupaciones cuando se realizan compras online. Aún son muchos los que desconocen las distintas alternativas de pago disponibles, qué ventajas o inconvenientes aporta cada una y cuál ofrece mayor seguridad. También es importante saber cómo se gestionan los datos bancarios que te solicitan para realizar el pago.



— **PAGO EN EFECTIVO.** Son servicios que no debes utilizar ya que están diseñados para realizar transferencias de dinero, incluso de forma anónima, resultando imposible identificar quién es el emisor y el receptor. Aunque este sistema no supone un intercambio de datos bancarios entre vendedor y comprador, en caso de problemas con la compra (producto que no llega, defectuoso o incorrecto) será difícil reclamar el dinero.



— **PAGO CONTRA REEMBOLSO.** Es un método muy seguro porque pagas después de recibir el producto, has abierto el paquete y compruebas que el pedido es correcto.



— **PAGO POR TRANSFERENCIA BANCARIA.** La principal ventaja es que no necesitas introducir ningún dato en el sitio web, sólo ingresar el dinero de tu compra en la cuenta que te facilite el vendedor. Tiene riesgos de seguridad especialmente en caso de transferencias internacionales, ya que el dinero será difícil de recuperar una vez abonada en la cuenta del receptor. Si el titular de la cuenta receptora del dinero no autoriza la devolución del importe, habría que acudir a la vía judicial.



— **PAGO CON TARJETA.** Es el medio de pago más extendido. Es un sistema muy seguro cuando la tienda online utiliza una pasarela de pago ofrecida por un banco que será quien verifique la autenticidad de la tarjeta y protegerá los datos del cliente. Si te es posible, se recomienda utilizar una tarjeta de uso exclusivo para realizar pagos online.



— **PAGO A TRAVÉS DE INTERMEDIARIOS DE CONFIANZA.** Se utiliza a una tercera empresa de confianza, por ejemplo PayPal, que será quien gestione los datos bancarios tanto del vendedor como del comprador y se encargue de formalizar los pagos. El usuario solo necesita disponer de una cuenta en PayPal y configurar en ella su tarjeta de crédito.

CONSEJOS Y RECOMENDACIONES

- Nunca compres ni contrates **CUANDO TE SOLICITEN QUE PAGUES EN EFECTIVO.**
- **LAS OPERACIONES DE PAGO POR TRANSFERENCIA** sólo se considerarán autorizadas cuando el ordenante haya dado el consentimiento para su ejecución.
- **NO SE DEBEN FACILITAR NUNCA DATOS DE LA TARJETA DE CRÉDITO** si la web no dispone de certificado digital y no cifra las comunicaciones (https).
- **CUANDO EL IMPORTE DE UNA COMPRA HAYA SIDO CARGADO FRAUDULENTA O INDEBIDAMENTE** utilizando el número de tu tarjeta de pago, exige la inmediata anulación del cargo.
- Ahora bien, **SI LA COMPRA HA SIDO EFECTIVAMENTE REALIZADA POR TI**, como titular de la tarjeta, y salvo que la exigencia de devolución sea consecuencia de haber ejercido el derecho de desistimiento, deberás resarcir al vendedor por los daños y perjuicios ocasionados por la anulación del cargo de la tarjeta.
- **ANTES DE REALIZAR LOS PAGOS** mediante una tercera empresa de confianza, asegúrate de leer las condiciones de uso del servicio y utilizar una contraseña segura para acceder al mismo.

SI QUIERES SABER MÁS



Links

- [¿Cómo crear contraseñas seguras?](#)
- [¿Son suficientes las contraseñas?](#)
- [¿Qué tipo de pago online se adapta a mis necesidades?](#)
- [Seguridad en PayPal](#)
- [Información sobre Verified by Visa](#)
- [Información sobre MasterCard SecureCode](#)





Muchas tiendas online te obligan a crear una cuenta de usuario, solicitando tu nombre y apellidos, dirección de recepción del pedido, domicilio para registrar la factura, datos de la tarjeta de crédito, etc.

Debes proteger el acceso a esa información y por ello es muy importante que utilices **CONTRASEÑAS SEGURAS**. Hacerlo impedirá que otros puedan adivinarlas, accediendo a tus datos o utilizándolas fraudulentamente.



Links

- [¿Por qué son tan importantes las contraseñas?](#)
- [Cómo generar contraseñas seguras \(video\)](#)
- [Por qué no utilizar la misma clave para distintos servicios](#)
- [Cómo prevenir el robo de contraseñas](#)
- [Cómo utilizar un gestor de contraseñas](#)

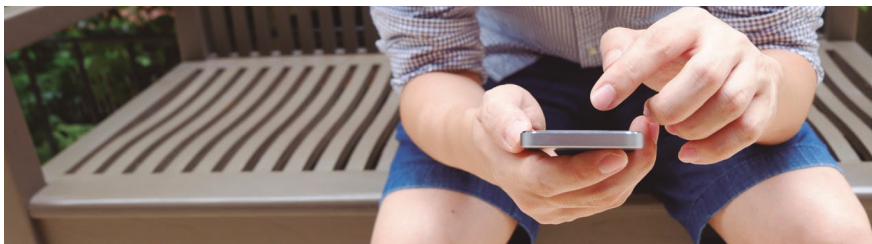


Una contraseña segura no garantiza totalmente la seguridad de tu cuenta. Por eso, si la tienda online te ofrece la opción de activar la doble verificación no dudes en aceptarla, ya protegerás mejor tus datos personales. Cuando actives la **DOBLE VERIFICACIÓN** (bien durante el proceso de login/registro o durante el proceso de formalización de la compra) la tienda o el servicio online te va a solicitar un PIN, código o clave adicional que previamente habrá enviado al dispositivo que le hayas indicado (por ejemplo, en tu teléfono móvil). Se trata de un código que sólo vais a conocer tú y la tienda. La compra no se va a hacer efectiva hasta que no introduzcas el código.



Links

- [Verificación en dos pasos, ¿qué es y cómo me puede ayudar?](#)
- [Añade una capa de seguridad extra a la cuenta de usuario](#)



Si se te olvida la contraseña de acceso a la cuenta de la tienda online donde vas a tramitar una compra, los servicios online te van a permitir recuperarla. El mecanismo utilizado con más frecuencia por estos servicios es la **RECUPERACIÓN DE CUENTA**, utilizando el envío de una nueva contraseña a la dirección de correo electrónico que le hayas facilitado. También puede hacerte preguntas de seguridad.



DESPUÉS DE REALIZAR UNA COMPRA ONLINE, posiblemente en tu cuenta de usuario se han memorizado datos como nombre, apellidos, dirección de envío, dirección de facturación, histórico de compras, etc., así como la información relativa a la forma de pago. Si has elegido pagar con tarjeta de crédito los datos que van a guardar son: tipo de tarjeta, número, fecha de caducidad y CVV. Si te proponen guardar estos datos para futuras compras, valora si es necesario, ya que quizás no vuelvas a comprar en esa tienda. Siempre es más seguro borrarlos y facilitarlos nuevamente que dejar tus datos personales en cada tienda online en la que compres.



En las **COMPRAS A TRAVÉS DE APPS** hay que extremar las medidas de seguridad, sobre todo si el terminal donde está configurada la app de compra online tiene tus datos personales, incluidos los bancarios. Piensa que si por algún motivo alguien tiene acceso al terminal, puede realizar compras en tu nombre.

CONSEJOS Y RECOMENDACIONES

- Las contraseñas deben tener una **LONGITUD MÍNIMA DE OCHO CARACTERES** que combine letras mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales (símbolos).
- **NUNCA UTILICES COMO CONTRASEÑAS PALABRAS SENCILLAS** en cualquier idioma que se puedan encontrar fácilmente en el diccionario.
- **NO ELIJAS CONTRASEÑAS QUE HAGAN REFERENCIA** a tu nombre, tu mascota, lugares significativos, fechas de nacimiento o de otros eventos especiales, etc.
- **EVITA CONTRASEÑAS** formadas únicamente a partir **DE LA CONCATENACIÓN DE VARIOS ELEMENTOS**. Por ejemplo: "Marco1978" (nombre + fecha de nacimiento).
- **NO USES** ninguna de **LAS SIGUIENTES CONTRASEÑAS**, ni similares: 123456, 123456789, qwerty, 12345678, 111111, 1234567890, 1234567, password, 123123, 987654321.
- **NUNCA UTILICES LAS MISMAS CONTRASEÑAS** para servicios diferentes.
- Al recuperar una contraseña a través del correo electrónico, asegúrate de que **LA CONTRASEÑA DE ACCESO AL CORREO SEA SEGURA** y diferente a la que facilitaste en la cuenta de la tienda online. Si el servicio lo permite en su configuración, utiliza un correo alternativo al utilizado en el proceso de registro para la recuperación de la contraseña.
- Al recuperar una contraseña a través de pregunta secreta, **COMPRUEBA QUE LAS RESPUESTAS** no estén basadas en información verídica y sean fáciles de recordar.
- Intenta **NO ALMACENAR INFORMACIÓN FINANCIERA EN CUENTAS DE USUARIO** que no estén correctamente configuradas en materia de seguridad (contraseña segura, doble verificación).
- **NO OLVIDES CERRAR LA SESIÓN AL FINALIZAR LA COMPRA**; evitarás que terceros accedan a ella.
- **ESTABLECE UN BLOQUEO DE PANTALLA** del dispositivo con el menor tiempo de espera posible para restringir el acceso a las funcionalidades del dispositivo, incluyendo las apps.
- **INTENTA CONFIGURAR TU DISPOSITIVO** para que solicite introducir un código PIN antes de descargar cualquier aplicación, tanto si es de pago como si no. Con esta acción evitarás que un tercero instale o utilice aplicaciones sin tu consentimiento.



GARANTÍAS

- Independientemente del canal utilizado para comprar un artículo nuevo, la garantía en la compra es de dos años. En el caso de productos de segunda mano, si el comprador y vendedor no han acordado otra cosa, el plazo máximo es de un año. En todo caso, el consumidor siempre tiene derecho a recibir un producto en perfecto estado.
- La reparación y la sustitución serán gratuitas para el comprador y deben incluir los gastos generados para subsanar la deficiencia, especialmente los gastos de envío, los costes relacionados con la mano de obra y los materiales. La reparación y/o sustitución se llevarán a cabo en un plazo razonable.
- Los responsables de los daños causados por los defectos de los productos que, respectivamente, fabriquen o importen, son los productores.
- Si el producto comprado es defectuoso o no funciona según lo anunciado, el vendedor debe reparar, sustituir, hacer un descuento o reembolsar el importe abonado.
- En el caso de adquirir un producto defectuoso o que no responde a las características anunciadas u ofertadas, el consumidor puede optar entre la reparación del bien, su sustitución, una rebaja del precio, o la resolución del contrato con devolución del importe pagado.

DERECHO DE DESISTIMIENTO

- El consumidor o usuario pueden dejar sin efecto el contrato. Para ello, deben notificárselo a la otra parte sin tener que justificar su decisión y sin penalización alguna. Si se ejerce este derecho, el comercio online estará obligado a devolver el dinero abonado sin retención de gastos y sin demoras indebidas. El plazo máximo para la devolución es 14 días naturales a contar desde la fecha en que el consumidor o usuario haya sido informado de la decisión de desistimiento.
- El comercio online tiene obligación de informar al consumidor del derecho de desistir del contrato y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio, incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido, por escrito en el documento contractual y de manera clara, comprensible y precisa.
- Excepciones: billetes de avión y tren, entradas de conciertos, reservas de hotel, reservas de alquiler de vehículos y servicios de suministro de comidas para fechas específicas, alimentos y bebidas servidos habitualmente a domicilio, artículos fabricados a medida o personalizados (como un traje hecho a medida, etc.), soportes de datos de audio, vídeo o software informático que se hayan abierto, contenidos digitales online si ya se ha iniciado la descarga o la emisión en tiempo real, productos comprados a particulares y no a empresas, o contratos de reparaciones y trabajos de mantenimiento urgentes.

DERECHOS SOBRE LOS DATOS PERSONALES

- DERECHO DE ACCESO.** Permite al consumidor conocer qué datos personales tiene el comercio electrónico sobre él y acceder a los mismos. El comercio deberá contestar a la solicitud en el plazo de un mes, a contar desde la recepción de la solicitud, bien proporcionando los datos solicitados o bien motivando su negativa (por ejemplo, porque no dispone de ellos).

- DERECHO DE RECTIFICACIÓN.** Permite al usuario corregir errores, modificar sus datos cuando sean inexactos o incompletos y garantizar la certeza de la información de que dispone el comercio electrónico. La web debe contestarte en el plazo de 10 días desde que se recibe la solicitud.
- DERECHO DE CANCELACIÓN O SUPRESIÓN.** El consumidor puede solicitar que la tienda online suprima los datos que sean inadecuados o excesivos. La tienda online debe bloquear los datos, y por tanto no podrá realizar ninguna operación con ellos. También deberá contestar a la solicitud en el plazo de 10 días a contar desde la recepción de la misma.
- DERECHO DE OPOSICIÓN.** Si el consumidor ejerce este derecho, la tienda online debe cesar en el tratamiento de sus datos personales salvo aquellos que sean necesarios para la relación contractual. Por ejemplo, si te opones al tratamiento publicitario de tus datos, la tienda online no puede enviarte publicidad. Tienen 10 días para contestarte.
- DERECHO A LA LIMITACIÓN DE TRATAMIENTO.** Mediante este derecho un consumidor puede solicitar que se suspenda el tratamiento de sus datos que realice un comercio online cuando haya ejercido frente a ese comercio su derecho a la rectificación de sus datos personales. También puede solicitar que se suspenda el borrado de sus datos personales si los necesita para el ejercicio de acciones legales o si el tratamiento al que fueron sometidos resultó ilegal.
- DERECHO A LA PORTABILIDAD DE LOS DATOS.** Este derecho permite al usuario obtener una copia de los datos personales que le conciernen y que haya facilitado a un comercio online para poder transmitirlos a otro servicio.
- DERECHO A NO SER OBJETO DE DECISIONES AUTOMATIZADAS INDIVIDUALES.** Un usuario de comercio online tiene derecho a no ser objeto de decisiones tomadas de forma automatizada, por ejemplo, mediante la elaboración de perfiles, que le afecten de manera significativa. Un comercio online podría tomar ese tipo de decisiones si es necesario en el marco del contrato que le relaciona con el usuario o si la legislación lo permite específicamente. También puede solicitar el consentimiento a sus usuarios para adoptar ese tipo de decisiones. En este caso, el interesado puede negar su autorización a que se tomen ese tipo de decisiones. (Estos tres últimos derechos están vigentes desde el 25 de mayo de 2018)



SI QUIERES SABER MÁS



Links

- [Derechos del consumidor](#)
- [Resolución de Conflictos de Consumo](#)
- [Derechos LOPD](#)
- [¿Qué derechos tendrá cuando se aplique el nuevo Reglamento?](#)
- [Reclamación de tutela de derechos](#)

Compra segura en INTERNET

FICHAS PRÁCTICAS

AGENCIA
ESPAÑOLA DE
PROTECCIÓN
DE DATOS



 **incibe**
INSTITUTO NACIONAL DE
CIBERSEGURIDAD



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

aecosan
agencia española
de consumo,
seguridad alimentaria y nutrición

