

¿Comparamos seguros en eBay?

La plataforma comercial, que no se responsabiliza si surgen problemas en la venta de productos y servicios entre particulares, afronta una fuerte litigiosidad

MIGUEL ÁNGEL GARCÍA VEGA

¿Es eBay un lugar seguro? La respuesta afecta a los más de dos millones de compradores activos que el portal tiene en España. Sabemos algunas cosas. La división española está radicada en Luxemburgo —un país de baja tributación—, estrategia que le permitió pagar unos 36.000 euros en el impuesto de sociedades en 2012. Además sus procesos de compraventa se basan en la autorregulación. Actúa como un mero intermediario que se limita a poner en contacto compradores y vendedores. No es una tienda online tradicional. Por eso "la plataforma no sería responsable frente al consumidor de problemas como una falsificación o un producto defectuoso. Habría que reclamarle a la persona o empresa que nos vendió el artículo", advierte Cristina Mesa, experta en propiedad intelectual del bufete Garrigues. De la seguridad de eBay se ocupa eBay. Es ella quien implanta sus propios mecanismos. ¿Son suficientes?

La empresa afirma que quiere ser justa con el comprador y con el vendedor

El índice de fraude a través del sistema de pago PayPal (propiedad de la plataforma) es del 0,28%. La cifra la da Susana Voces, directora comercial de eBay Europa. "Es un porcentaje bajo. Intentamos que no haya compradores ni vendedores malos. De ahí que una de nuestras prioridades sea que los consumidores estén protegidos", asegura. ¿Es así? En marzo pasado los hackers atacaron a la firma y accedieron a los datos de 145 millones de registros de clientes. La empresa aconsejó a todos sus usuarios cambiar las claves. "Esta información robada podría utilizarse para recuperar contraseñas de ese y de otros servicios mediante las funciones que eBay ofrece para obtener una clave olvidada", apunta el tecnólogo Enrique Dans quien, aun así, sostiene que la compañía es segura.

El problema (y el negocio) de esta plataforma es que vive en tierra de nadie. Cuando la reclamación se efectúa entre particulares no se aplica la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Los clientes se someten a las normas de la propia web. Y, desde luego, los conflictos existen. "La litigiosidad es alta. eBay soporta muchos pleitos", admite un abogado buen conocedor de la firma. "Son, sobre todo, reclamaciones privadas". En el fondo vive en el alambre. "Si la plataforma fuera muy garantista podría tener mu-

chas responsabilidades contractuales, en cambio si hace poco se la puede acusar de falta de diligencia, virtud a la que obliga la norma", observa este jurista.

Esa reflexión ilumina el mundo del comercio digital, en el cual el regulador camina por detrás del fraude y de la tecnología. Por eso los ajustes legislativos son constantes. El pasado 13 de junio la Administración mo-

ordenador en apariencia perfecto pero que por dentro se encuentra vacío: solo se envió la carcasa". También alerta del "timo de la mascota": "El cliente adquiere el animal. Y manda el dinero a través de Western Union —o similar—. Sin embargo, el vendedor le comunica que ha tenido problemas en la aduana. No llega. Hace falta", le dicen al comprador, "más dinero

para resolver el entuerto jurídico. Con el fin de evitar la desconfianza del cliente, envían fotos de la mascota. Todo mediante el correo electrónico. Nunca hay un teléfono de contacto. Desde luego, el animal jamás aparecerá". Y para cerrar el engaño, la página web que sirvió de gancho está domiciliada en Senegal, con lo que la denuncia se vuelve casi imposible.

sa admite dos retos. Validar transacciones correctas aunque pudieran parecer sospechosas, y permitir el pago de productos digitales (canciones, películas), ya que hasta ahora solo cubre los físicos. Esto responde a que "los artículos que con más confianza compra el consumidor español son los relacionados con el ocio", revela Pedro J. Domínguez, responsable del servicio al cliente de Nielsen.

Quizá el gran desafío de eBay —junto a la seguridad— sea el equilibrio. Algunos usuarios se quejan de que cuando surgen problemas entre vendedor y comprador la plataforma favorece al último. Un caso: si bien los vendedores pueden emitir un voto positivo y añadir un comen-



Logotipo de eBay frente a la sede de la empresa en San José (California, EE UU). / ROBERT GALBRAITH (REUTERS)

dificaba la Ley General de los Consumidores para proteger más al comprador electrónico. Se amplió el derecho de desistimiento en adquisiciones online de siete días hábiles a 14 naturales. En ese plazo, el cliente puede anular la compra o devolver el producto adquirido sin dar ninguna explicación al vendedor, que debe reembolsar todo el dinero. También se han reforzado los servicios de atención al usuario —estableciendo un sistema forzoso de seguimiento de las quejas recibidas— y ampliando las obligaciones de información previa para que el consumidor sepa, realmente, lo que adquiere.

Porque se dan sorpresas desagradables. Productos que no llegan al comprador o bien lo hacen dañados. A su lado, artículos falsos o, incluso, vacíos. "Uno de los fraudes que hemos detectado", avisa Miguel Pérez, presidente de la Asociación de Usuarios de Internet (AUI), "es el de un cliente que compra un

Evitar 'gato por liebre'

¿Qué hacer para que no le engañen en eBay? Primero, aplique el sentido común. Desconfíe de los "productos ganga", e investigue. Averigüe todo lo que pueda del vendedor. Si vende un artículo, hágale una fotografía en el momento de mandarlo. Además, utilice el mejor servicio de entrega posible. En caso de que el cliente afirme que no ha recibido el producto, eBay no admite el resguardo de envío como prueba irrefutable de que se ha despachado. A la hora de pagar, la mejor opción es el abono contra reembolso o aquellos sistemas que permiten retener el pago hasta cerciorarnos de la idoneidad del artículo. ■

Los estafadores conocen bien los ardores del fraude. Por lo general, "en eBay es las transacciones son por cantidades pequeñas [no suelen superar los 1.000 euros] y demandar en caso de engaño rara vez compensa", señala la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU). Pese a todo, reconoce que PayPal "no es un mal sistema de pagos".

"Nuestros mecanismos de detección de fraude son muy sofisticados", analiza Estanis Martín de Nicolás, director general de PayPal en España y Portugal. "Competidores aparecen todos los días y duran poco porque el margen en un sistema de procesamiento de pagos es pequeño y en cuanto tengas incidencias te come el beneficio". Aun así, hay intentos de engaño. Esta plataforma emplea complejos algoritmos para evitar que, por ejemplo, un usuario expulsado de eBay vuelva a entrar creando otra cuenta de correo. Pese a los avances, la empre-

tario sobre los compradores, no es posible dar votos negativos o neutrales sobre estos. Hay más muestras de desequilibrios. Por ejemplo, un vendedor puede informar de forma privada a eBay de una mala actitud de un comprador.

Pese a todo, la compañía se mantiene en el medio. "Nuestras prácticas son justas para ambas partes. A veces la complejidad está dentro de las condiciones de uso, y en ocasiones el cliente cae en la inocencia", relata Voces. O sea, aquello de que nadie da duros a cuatro pesetas. Por ahora, y hasta final de año, han lanzado un programa piloto, a través de PayPal, de devolución gratuita del dinero en caso de diferencias con la compra.

Todo vale para seguir sosteniendo números enviables. En 2013 eBay ingresó 16.047 millones de dólares, en línea con sus aspiraciones de llegar a 21.500 millones en 2015. La empresa no ofrece datos desagregados sobre España. ■