

网上安全购物

实用指南

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

目录

实用指南



1. 在互联网上安全购买的10个基本技巧
2. 正确保护您的设备并使用可信任的网络
3. 使用可信任的在线商城提供的服务
4. 在互联网购物时需警惕可能的欺诈行为
5. 哪些是最安全的在线购物或签合同的付款方式
6. 如何以安全的方式配置我的帐户来进行购买或在线签约
7. 我作为互联网上的产品或服务的买方拥有怎样的保证和权益



1.

在互联网上安全购买的10个基本技巧



1. 在您认为可信的网站上进行购物



2. 确保在线商城网站写有负责人信息及其地址



3. 检查网上商店是否安全，并是否提供所有关于消费和个人数据处理的信息



4. 如果可行，请选取一张只用于网上消费的银行卡



5. 避免轻信诱人的超低折扣，因为您可能进入了有欺骗性的网站



6. 在提供您的个人或付款信息之前，请不要忘记检查您的设备配置是否正确，以及互联网连接是否安全



7. 永远不要用寄现金的方式来完成购买，请谨慎选择付款方式



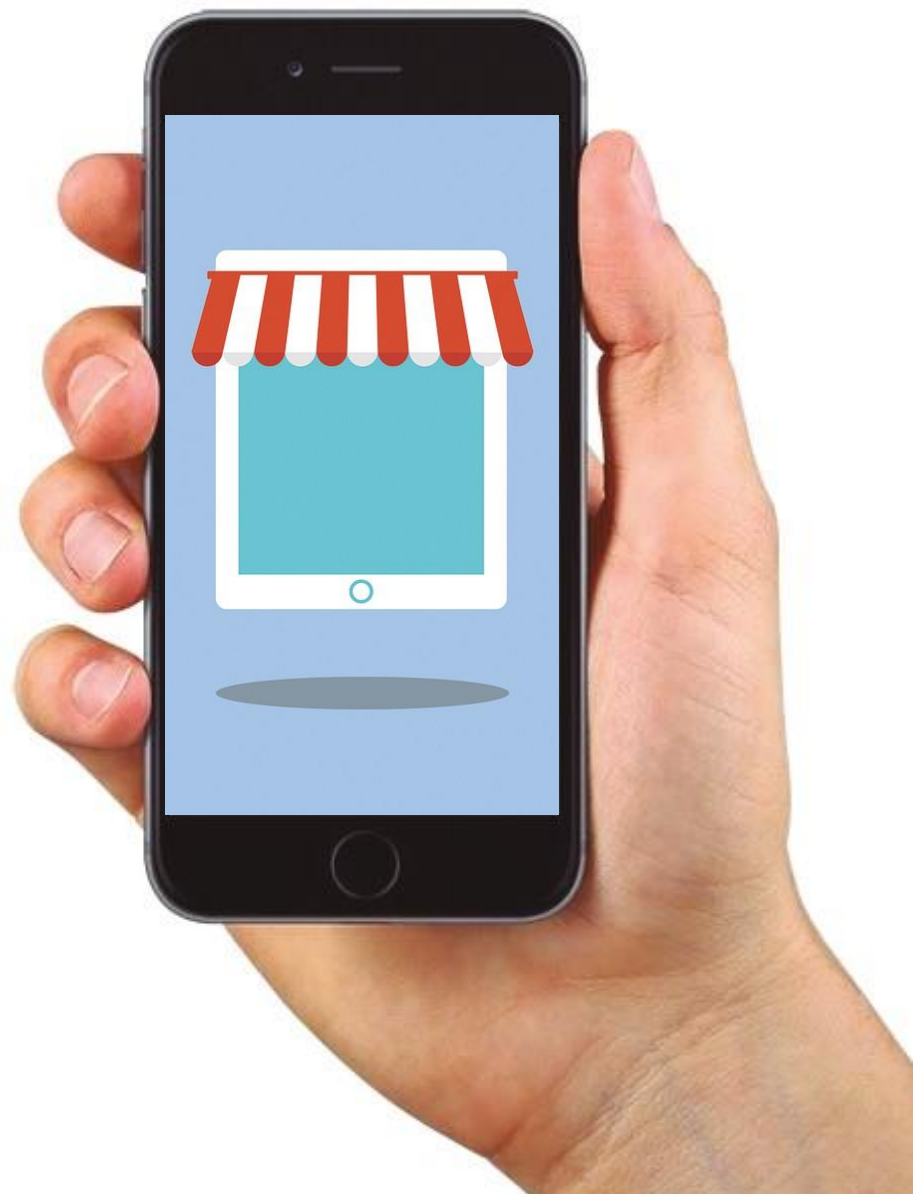
8. 请记住，有可靠印章的企业可提供更大的保证



9. 您可以14天内无理由取消购买或取消合同

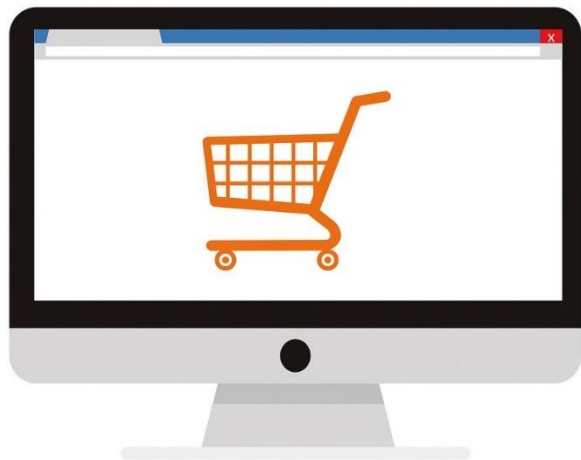


10. 如果您取消购买或在产品保修期内，他们不应该向您收取任何费用，这其中也包括了运费





要在安全环境中进行在线购物，必须使用可信任的互联网连接，并且使用的设备已正确配置并受到保护，以避免用户与在线商店之间交换的数据受到损害。



提示和建议

- **安装杀毒工具** 并分析您的设备以检测可能的威胁。如果检测受到感染，您网上购物以及个人资料的都将会有很大风险。



[Herramientas antivirus gratuitas](#)

[Síntomas de los dispositivos infectados](#)

- **检查您设备上的程序以及安装软件**。删除不再使用的软件。设备上的应用和程序越多，就越难保护设备安全。



[Cómo proteger los dispositivos y la información que contienen](#)

- **确认操作系统、程序以及APP都是已更新版本**。这将避免犯罪分子在您不知情的情况下控制您的设备并执行恶意操作。



[La importancia de las actualizaciones](#)

[Consecuencias de no instalar las actualizaciones](#)

- **避免使用公用电脑，公用平板电脑或公用手机在线购物。**



[Consideraciones a tener en cuenta al utilizar ordenadores públicos](#)

[Cómo actuar en caso de hacer uso de un dispositivo público](#)

不要使用公共网络购物。第三方可以拦截你的通信。设置您的WIFI路由器，让入侵者无法连接到你的网络。



[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](#)

提示和建议

- 不使用不写明**责任方资料**的网上商店。

商店应该写明法律信息，若出现问题时应该向谁投诉。除了要写明负责人的个人信息之外，还应该写将处理您的信以及怎样享受您的权利。需要提供您的电子邮件或者其他联系方式，以便他们可以方便了解您所需要的信息。

- 商店只可以使用您的个人信息**用于已告知的项目。如果有一些项目与您购买、交易或者咨询都没有直接联系，那么他们在申请共享信息时，应改提供反对选项。
- 在线商业应该尽可能的通知客户应享有的权利。**
客户相关权益（ARCO）以及其他通用数据保护条例中规定的其他权利以及如何享有这些权利（关于这些权利的范围，请参见附件6）

[Derechos ARCO y nuevos derechos del Reglamento](#)
Links [Modelos para ejercer los derechos ARCO](#)

- 14岁以下的儿童不可以在线购物。**只有使用监护人姓名才可以购买。

[Tú decides en Internet](#)

通过访问电子商务，他们有可能从您的设备上下载隐私政策。

这些文件是在您浏览互联网时自动存储的文件，可以用于各种目的。有一些可能时侵入性的，例如在您浏览网页或者在您操作时出现的广告。在这种情况下他们应该通知您他们即将使用，并让您选择是否接受他们的条款。

[Guía sobre el uso de las cookies](#)

- 如果您正浏览的购物网站在浏览器中显示的网址是以挂锁的形式显示图标，并且网址是以HTTPS开头，那么这个网站是可以信任的。**

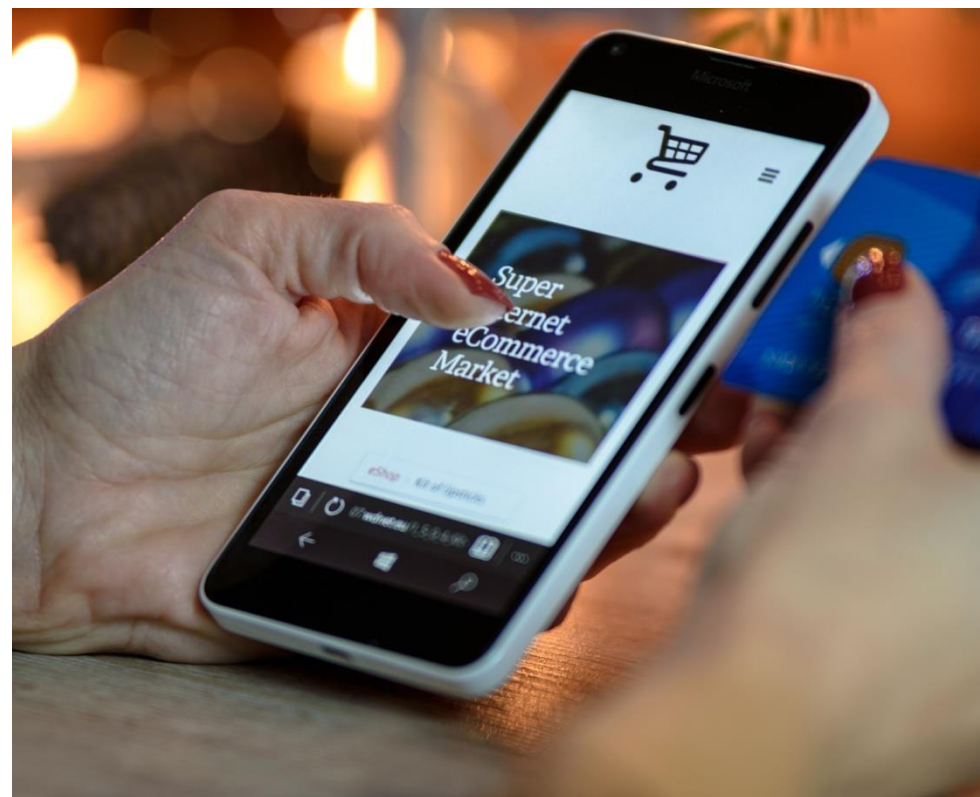
[Información sobre el candado que aparece en los navegadores](#)
Links [Cómo comprobar certificados digitales](#)

- 检查网上商店是否有信托图标。**因为他们有一个一致协议并且会为消费者提供简单，快捷，方便的替代纠纷解决程序。西班牙最著名之一的就是CONFIANZA ONLINE.

[Sellos de confianza](#)

如果您还想了解更多

- [Protege tu privacidad](#)
- [¿Será fiable esta página?](#)
- [Consulta de dominios terminados en .es / Consulta de dominios terminados en .eu](#)
- [Consulta del resto de dominios](#)



4.

在互联网购物时需警惕可能的欺诈行

网上购物中犯罪行为越来越普遍。为了避免危险，您必须知道一些概念。



“钓鱼”是一种技术，它向您展示一个知名的网站来进行欺骗，以方便您提供密码或个人信息，然后他们将使用或出售给第三方进行其他欺诈行为。

*Cómo identificar un
Links phishing*



WEB FALSAS是假装成网络商务的网页，实际上是一种欺诈行为，因为在网络背后没有商业支持。



在电子邮件诈骗中，骗子试图通过不同的机制（恶意软件等）访问商家与其经销商之间的消息流量，作为商业的合法分销商，诱导后者通过银行账户或由他们控制的虚拟货币系统购买商品。



在“工业与知识产权犯罪”中，您应该对奢侈品或高端品牌的降价非常谨慎，对于提供给用户不加区别地下载的网站，没有质量保证的光盘、电影、电视连续剧、书籍及其他类似的产品提供免费下载的网站要格外小心，因为它们可能是未经授权而获得的产品。



无论是以卖家或买家的身份、产品特征的描述、销售价格或联系机制方面，二手在线购买销售都有可能涉及欺诈风险。


Links

PULSA SOBRE LAS PALABRAS EN **CURSIVA** O EL SÍMBOLO  , PARA OBTENER INFORMACIÓN ADICIONAL

提示和建议

- **警告可疑或引起注意的信息**，以便立即访问链接或下载附件。
- **请勿回复请求您的个人资料（例如银行）的电子邮件或信息**。您需要询问是谁要求您的个人数据或询问西班牙数据保护局（AEPD），国家安全局和机构，国家网络安全研究所（INCIBE）等。
- **如果您使用银行卡进行了欺诈性购买**，您必须提出相应的投诉并要求退款。如果银行卡丢失或被盗，请申请废除旧卡。
 - **在官方网页或、值得信任的或有声誉的页面进行购买**，不要相信便宜货。如果商店不提供有关公司的信息（公司持有人，NIF / CIF，财政地址等）、销售、退货或索赔条款以及法律参考信息（法律声明，隐私政策等）
- 如果购买的产品存在欺骗行为，您需要进行投诉。
- **请确保您下载的是官方应用程序（APP）**。检查应用程序开发者，以及隐私政策。在下载之前，请查看您请求的权限，并评估它们对于它所提供的操作是否有必要。
- **在安装应用程序或通过购买应用程序之前**，查阅用户的评论和评级。他们可以帮助您甄别此APP是否有欺诈行为或差评。
- 如果您打算通过二手在线销售服务进行买卖，请在接受付款之前查明买方/卖方是谁。请使用已知的付款方式。请留意看他们是否比广告中要求的价格更高。请不要预先付款。

若您想知道更多信息

-  *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*

使用哪种支付方式是网购过程中最大的问题。尽管如此，仍有许多人还不知道每种支付方式的区别，各自的利弊，以及哪种支付方式更安全。同样地，您需要了解平台会如何管理因为支付所需要您提供的银行数据。



— **现金支付** 不应该使用现金支付方式，因为该支付方式用来资金转账是匿名的，无法识别支付人和收款方信息。尽管这种支付方式不涉及到买卖双方银行数据的交换。但正因如此，买卖过程中一旦发生问题（如未收到货，产品质量瑕疵或不正确），买家很难追回钱款。



— **货到付款** 这是一种安全的支付方式，因为是收到货物后才支付货款。此时您已经打开货物并且确认订单是正确的。



— **银行转账付款** 主要的优点是您不需要在网站上透入任何数据，只需要将您的买货款打入卖家账户。同样具有安全风险，特别是国际转账，因为一旦钱汇入对方账户便很难再要回。如果卖家不愿意退款，则需要通过司法途径解决。



— **刷卡支付** 最广泛的支付方式。这是非常安全的支付系统，当商家使用一个由银行提供的自动确认支付卡、保护买家数据信息的支付系统。



— **第三方支付** 使用第三方公司支付，例如PayPal，一种掌握买卖双方银行数据的支付工具，负责实现支付。用户只需要有一个Paypal的账户，并且绑定一张信用卡。

建议与推荐

- 当**向您申请现金支付**时，请不要购买或签约。
- 只有当付款人授权同意时**转账付款**才有效。
- 如果网站不使用数字认证并且没有通讯加密（https）**不建议使用信息卡数据信息**。
- 当购物金额被盗刷或不正确使用您的支付卡卡号，**可以要求取消支付**。
- 如果您作为银行卡持有人成功进行了购买行为，除非是由于购买政策取消，否则您必须向卖方赔偿由于取消银行卡消费所造成的损失。
- 在**通过使用第三方支付前**，确保熟悉服务条款的内容并且已使用安全密码进入。

如果您想知道更多相关内容



如何创建安全的支付密码？

链接


- [支付密码是否足够？](#)
- [哪种类型的支付方式是适合你的？](#)
- [PayPal的安全性](#)
- [由VISA公司验证的信息](#)
- [信用卡安全码的](#)



许多网上商店强制要求你创建一个用户账户，要求您提供姓名、收件人地址，发票地址和信用卡信息等。




您必须保护信息访问安全因此使用**安全密码**是非常重要的。这样做的目的是为了防止其他人通过猜测方式进入您的数据或者欺诈性使用。

 **为什么密码是非常重要的？**
如何创建安全密码（视频）
对于不同的服务为何不使用相同密码
如何防止密码被盗用
如何使用密码管理器



一个安全密码并不能完全保证您的账户安全。因此，如果网上商店邀请您开启双验证，不要犹豫接受，这样您就可以更好的保护您的个人数据。当您开启**双验证**，（无论是在登入/注册过程中，还是正式购买过程中，店家或在线服务商都将要求提供一个代码，或者附加密钥，您之前发送到您指定设备（例如，您的手机），这是一个只有您和卖家知晓的代码。在您输入代码之前，购买将不会被生效。

 **两步验证。是什么，以及如何帮助我？**
链接 对于用户账户增加一个额外的安全层



如果您在购买过程中忘记了用户名或密码，在线服务商将允许您恢复密码。关于这类服务使用最频繁的应用是**账户恢复**，通过将新密码发送到您提供的邮箱地址。同样地，可以通过安全提问重新获得密码。



在网上购物之后，您的账户中有可能已经存储了一些您的个人信息，例如您的姓名，收件地址，发票地址，历史购买记录等。如果选择信用卡支付，以下信息将被保存。即：卡的种类、卡号、卡到期日期和CVV。为了日后购物的方便，您想要保存这些信息，那么请自行评估是否有必要，因为也许并不会再回来此店购物。比起将您的个人信息保存在每个购买过商品的店家，清除所有信息之后重新使用总是更安全的。

尽量不要将银行信息保存在没有安全保证的网页上（如安全密码、认证码等）

那些通过APP应用程序实现的购物，不得不检查那些安全系统，特别是如果在线购物应用程序的终端应用拥有您的个人数据，包括银行。考虑到出于某些特定原因某些人可以进入终端应用，能够以您的名义进行购物。

建议与推荐

- 密码应由大写字母，小写字母，数字和特殊符号在内的最短8个字符构成。
- **请不要使用一个简单的密码**，能够在字典里被轻易找到的任何语言。
- **请勿选择关于您的姓名、宠物、重要地点、出生日期或其他特殊事件等的密码。**
- 避免密码仅由各种元素的结合形成。
- **请不要使用以下数字或字符作为密码**，或类似，如123456,123456789，qwerty,12345678,111111,1234567890,1234567,password, 123123, 987654321
- 对于不同的服务，**不要使用相同的密码。**
- 通过电子邮件恢复密码时，请确保**通过密码的电子邮件是安全的**，区别于您在网上商店账户中提供的。该服务在您的配置中允许，请使用注册过程中用于密码恢复的替代电子邮箱。
- 通过秘密提问来恢复密码时，请确认此类问题不是基于真实信息而是容易被记住。
- 在安全性方面正确配置（安全密码，双重验证）
- **购物完成后请不要忘记关闭相关信息**，以避免第三人进入。
- **用尽可能短的等待时间建立设备的屏幕锁定**，以限制对设备功能的访问，包括App应用程序。
- **尝试在您的设备上设置**请求在下载任何应用程序前输入PIN码，无论是否是付费项目。通过这一设置，您可以防止第三方未经您的同意安装或使用应用程序。



维护与保修

- 无论用何种方式购买产品，其保质期都是两年。如果购买的是二手商品，在买方和卖方没有另做约定，那么保质期最长为一年。无论是哪种情况，消费者永远有权获得完好无损的产品。
- 修理和更换将免费为买方，并包括产生的费用，以修复次品，特别是运输、劳动力以及材料的相关成本。购买商品的维修或更换将在合理的时间内进行。
- 运输过程中对商品造成损害的责任由生产商承担。
- 如果购买的物品被损害或与之宣传不符，卖家应返修、退还、降价或退还已付款项。
- 在购买有缺陷的产品或者所购买的产品与宣传不符的情况下，消费者选择返修，更换，让商家降价或终止合同并退还已付款项。

取消购买权益

- 消费者或用户可以取消购买合同。为此，他们必须通知对方，但无需提供理由或接受任何惩罚措施。若实行这项权益，网上商家必须立即全额退款。金额退还须从消费者或用户通知撤回决定时起14个自然日内退还。
- 在线商家有义务告知消费者有取消购买权利及其行使此权益的要求和后果，包括退还所收到的商品或服务的方式，并以可理解和准确的方式以书面形式在合同上写明。
- 例外情况：飞机票和火车票，演唱会门票，酒店预订，汽车租赁预订和特定日期的送餐服务，平常上门寄送食物饮料服务，量身定制物品（如西装定制等），音频、视频或信息软件的数据载体商品已被打开，网上数字内容已被首次下载或实时发行，从个人而非从公司购买的产品，产品修理合同或紧急维修合同

个人信息权益

PULSA SOBRE LAS PALABRAS EN **CURSIVA** O EL SÍMBOLO , PARA OBTENER INFORMACIÓN ADICIONAL

- **访问权限。**它允许消费者了解并访问电子商务存储关于自己的个人信息。交易必须在请求发出后的一个月内作出回应：提供所要求的数据合理，或建议拒绝请求（例如，因为没有提供上述文件）。
- **纠正的权利。**在数据不准确或不完整时允许用户纠正错误、修改数据，并确保电子商务信息的准确性。网站必须在收到请求后10天内回复您。
- **取消或者禁止的权利。**消费者可以要求在线商店删除不恰当或多余的数据。网上商店必须封锁数据，从而无法对其进行任何操作。并必须在收到请求后10天内进行回复。
- **提出反对意见权利。**如果消费者行使这项权利，那么网上商店必须停止处理您的个人数据，除非是合同关系所必需的数据。例如，如果您反对对您的数据进行广告处理，则在线商店不能向您发送广告。他们有10天的时间来回复您。
- **限制处理的权利。**通过这种权利，消费者可以要求在进行商业交易之前行使其个人数据纠正权的情况下，暂停处理在线交易的数据。如果您需要本人信息来采取法律行动或发现其信息处理方式是非法的，您也可以要求网上商家停止删除您的个人信息。
- **数据的可移植性的权利。**该权利允许用户获得涉及且方便于其在网上进行其他商业服务的个人数据副本。
- **不以自动方式作出决定的权利。**在线商务的用户有权不以自动方式作出决定的权利，比如通过拟订个人资料对用户造成很大影响。在线商务可以根据与用户有关的合同或法律明确允许的情况下做出这样的决定。您也可以申请您的用户同意这种决定。在这种情况下，利害关系方可以拒绝采取这种决定的授权。（这三项权利从2018年5月25日起有效）



若您想了解更多信息



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

网上 安全 购物

实用指南

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