

El Proyecto Europeo "MOVINT2-TELÉFONOS MÓVILES E INTERNET", integrado en la Acción "GRUNDTVIG2-Asociaciones de Aprendizaje" del programa SOCRATES de la Comisión Europea, está dirigido a consumidores de grupos de garantía social, diversificación curricular y personas adultas con el objetivo de desarrollar dinámicas y enfoques metodológicos eficaces para el aprendizaje y la adquisición de nuevas competencias relacionadas con las tecnologías de la información y de la comunicación consiguiendo un efecto multiplicador de los resultados como apoyo, orientación e información a otros consumidores.

En este proyecto, coordinado por la Escuela Europea de Consumidores del Gobierno de Cantabria, participan España (Asturias y Cantabria), Eslovaquia y Lituania.



MOVINT 2
Internet

Dentro del proyecto europeo Movint2 se ha realizado un estudio sobre la normativa de Internet y el conocimiento que tienen los consumidores de este servicio. Para ello se ha realizado una encuesta en tres sectores de población: grupos de garantía social, personas con discapacidad y personas adultas, destacando las conclusiones de los puntos más problemáticos que citamos seguido de unas recomendaciones:

CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA

La mayoría de las personas que afirma tener Internet, no tiene un contrato escrito.

Existe un desconocimiento general sobre sus derechos.

El exceso de publicidad (spam...), los problemas de seguridad (virus, hackers...) y la confidencialidad son los tres principales problemas que identifican los usuarios a la hora de utilizar Internet.

Más de la mitad de los usuarios de Internet no ha realizado compras a través de la red debido a la poca fiabilidad que le da este tipo de compra.

RECOMENDACIONES PARA SUBSANAR PROBLEMAS

PARA ELLO DEBEN:

❑ Dirigirse al departamento de atención al cliente, pedir su contrato y leerlo con atención. Sepa que debe tener un contenido mínimo.

NO SABEN QUE:

- ❑ Tienen derecho a una indemnización por: interrupción temporal del servicio y demora en el alta.
- ❑ Derecho a la desconexión del servicio de tarificación adicional con código 907.
- ❑ Tienen derecho a un acceso funcional a Internet (Servicio Universal), pero no necesariamente de banda ancha.
- ❑ Tienen derecho a consultar, cancelar o rectificar sus datos.

DEBEN SABER QUE:

- ❑ Está prohibido el envío de publicidad o promociones por correo electrónico que no se hayan solicitado.
- ❑ Para evitar problemas de seguridad los antivirus, los cortafuegos y los anti-malware son muy eficaces aunque no infalibles por lo que debe aplicarse precaución y sentido común.
- ❑ Tiene derecho a conocer el tratamiento de sus datos de carácter personal, la finalidad de su recogida, el destino de la información, así como la identidad y dirección del responsable del tratamiento de datos.

DEBEN FIJARSE EN:

- ❑ Que la página sea segura (que aparezca un candado cerrado, una llave que no esté rota, que la página comience por https...)
- ❑ Que si aparece el sello de "CONFIANZA EN LÍNEA", proporcionará un mayor nivel de garantía en la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.
- ❑ Que aparezcan los datos de identidad de la empresa (datos de contacto, CIF, ubicación física, servicio de atención al cliente...).



MOVINT 2 Internet

A TENER EN CUENTA

◆ Por seguridad, las contraseñas que utilice (password) deben estar compuestas por combinaciones de letras, números y símbolos sin un orden lógico.

◆ La publicidad forma parte del contrato y es exigible.

◆ Antes de contratar el servicio de Internet, compare suministradores (velocidad, tarifas,...).

◆ En caso de reclamación por Slamming (Cambio de compañía de telecomunicaciones sin autorización del cliente, de manera fraudulenta), corresponde al operador demostrar que el usuario se ha dado de alta.