

Guía para una compra segura

Claves a tener en cuenta cuando
realizamos compras online en 2021

Tabla de contenidos

01

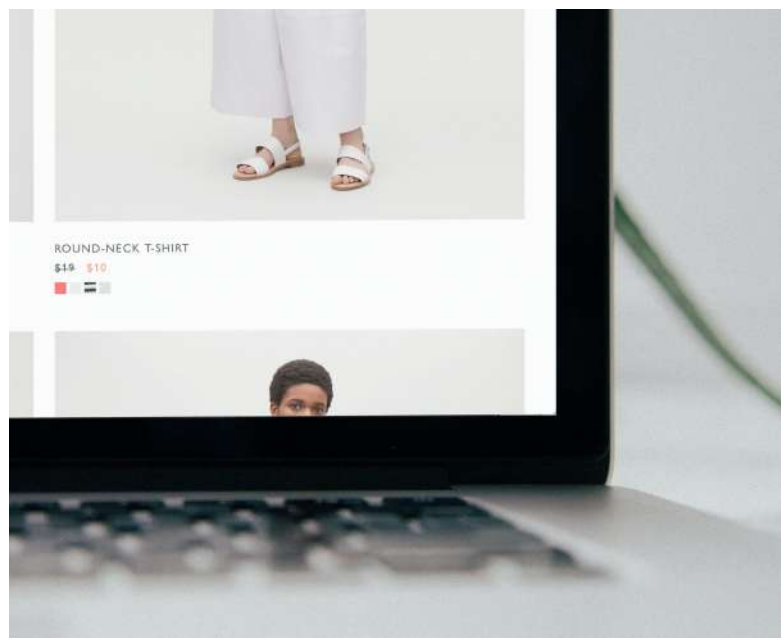
1. Antes de comprar	01
1.1. ¿Qué es un E-commerce?	01
1.2. Consejos para evitar páginas fraudulentas	03
1.3. ¿Qué es el phishing?	04

02

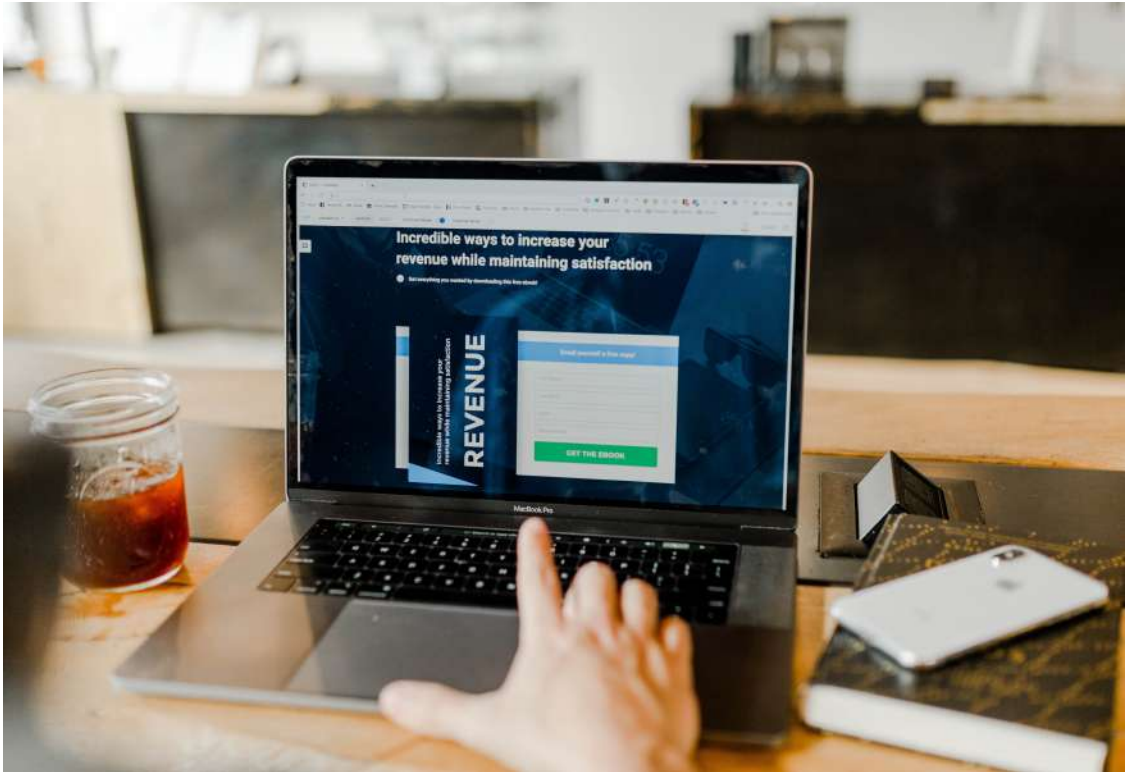
2. Durante la compra	07
2.1. Crear una contraseña segura	07
2.2. Medios de pago más recomendados	11
2.3. Compras a través de la app	13

03

3. Tras la compra	14
3.1. Ley de desistimiento	14
3.2. Derechos de las personas sobre sus datos personales	18
3.3. Qué son las garantías	21



1. Antes de comprar



Si una cosa está a la orden del día son las compras online. Debido a la pandemia **el incremento de compras online ha crecido de forma exponencial** y los pequeños y medianos comercios han tenido que digitalizarse creando un E-commerce.

Estudios indican que **más del 50% de personas ya compra online** y que 1 de cada 5 euros se gasta en internet.

1.1. ¿Qué es un E-commerce?

Es lo que comúnmente llamamos comercio electrónico y es el lugar donde se realizan compraventas de productos de distintos tipos, desde comida hasta productos electrónicos.

¿Cómo saber si una tienda online es segura?

Los E-commerce están sujetos a normas y en todo momento han de facilitar estos datos:

- ✓ Nombre completo de la entidad (persona física, sociedad, fundación, etc.)
- ✓ Número de identificación fiscal (NIF, NIE o CIF)
- ✓ Datos de su inscripción en el registro mercantil
- ✓ Dirección postal
- ✓ Dirección electrónica

Esta información se puede encontrar en los apartados de **'Aviso Legal'**, **'Términos de uso'** o **'Política de privacidad'**.

Aun así, tenemos que tener cuidado ya que existen páginas web falsas e incluso páginas clon de otros E-Commerce, como puede ser Amazon, que intentan engañar al usuario.



1.2. Consejos para evitar páginas fraudulentas

1

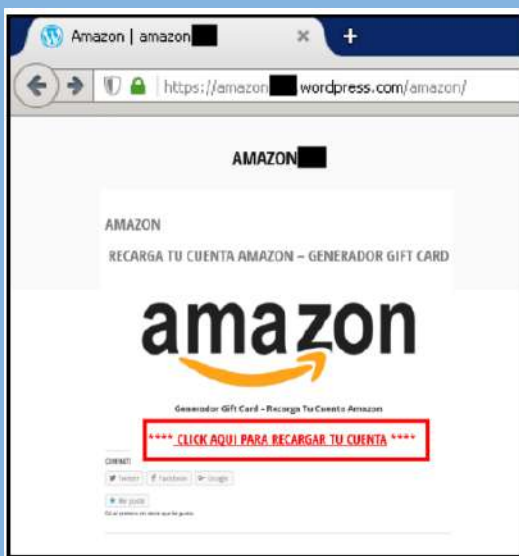
Fijarse bien en la **URL de la página**, a veces a través de mails falsos intentan colarnos enlaces hacia estas webs falsas

2

Tener cuidado con aquellas webs que ofrecen ofertas con **precios muy por debajo del mercado**.

3

Desconfiar si informa que ofrece **varias formas de pago, pero finalmente solo se puede pagar mediante tarjeta bancaria**. Como hemos indicado muchas veces estas webs fraudulentas aparecen a través de mails falsos, lo que se denomina como phishing.



Esta imagen ilustra un intento fraudulento, siguiendo con la estética Amazon.

1.3. ¿Qué es el phishing?

El phishing es el método más utilizado para la obtención de información acerca de los usuarios de forma ilegal a través de internet **suplantando la identidad de páginas webs conocidas, organismos públicos, redes sociales, y también bancos, cajas y otras entidades financieras.**

Se hacen pasar por una web conocida por la mayoría de usuarios con intención de engañar y obtener contraseñas, datos bancarios, que luego utilizará o venderá a terceros para cometer otros fraudes.

Los ciberdelincuentes generalmente facilitan un enlace que redirige al usuario a una página web fraudulenta que simula ser la auténtica.

Ejemplo phishing

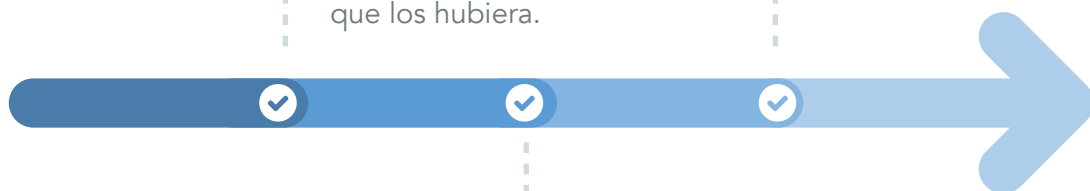
Al igual que las webs clones que imitan a otras hay que fijarse en el remitente. Aquí por ejemplo nos dicen que podemos vacunarnos contra el Covid por el precio de 90 Dólares:



3 puntos clave para evitar phishing

Jamás se han de responder a estos correos, directamente **marcarlos como Spam**, y mucho menos abrir los enlaces que tengan puestos o los archivos adjuntos, en el caso de que los hubiera.

Este tipo de fraudes suelen venir con **títulos alarmistas**, como por ejemplo que han hackeado tu cuenta corriente, o las claves de acceso a Netflix, etc.



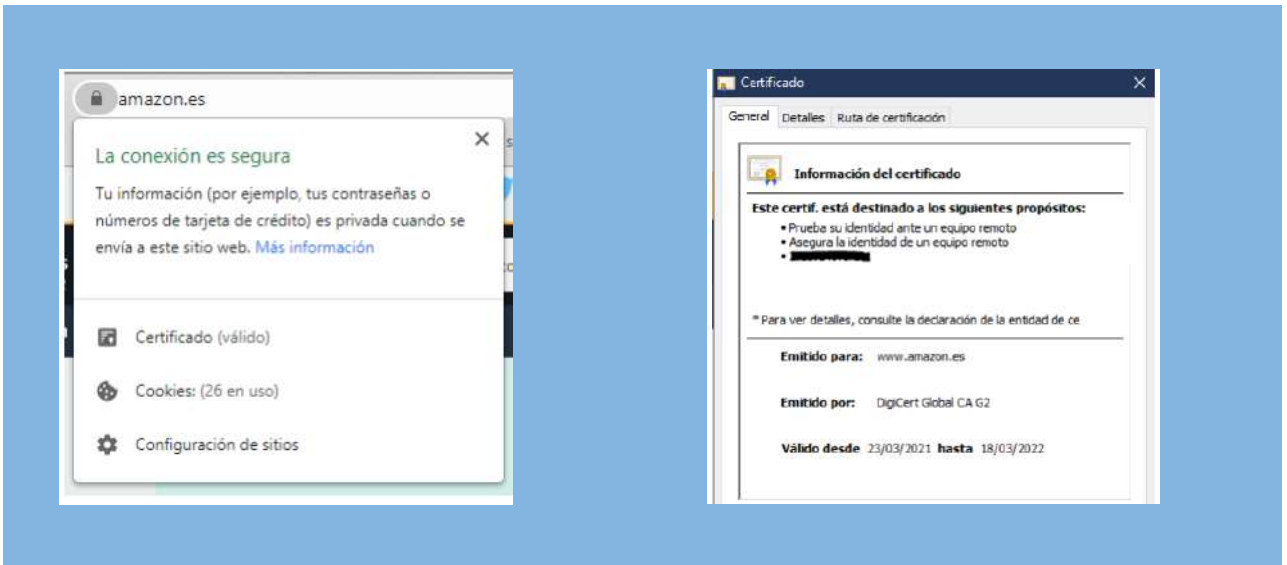
También **existen SMS phishing**: el más conocido es el de Correos indicando que tu pedido está en la aduana y que para que llegue has de pagar un importe extra, o vienen con **enlaces de descarga que lo que hacen es instalarte algún tipo de aplicación fraudulenta** para robarte datos.

Sitios web seguros

Cuando se faciliten datos por internet, ya sea para realizar una compra o dar datos personales, hay que vigilar que **la página web o aplicación para móvil cumpla con el protocolo de comunicación seguro https**.



Consiste en que **la información que se envía está cifrada** para que nadie se pueda hacer con ella y que dispone de un **certificado de seguridad válido** que identifica la autenticidad del sitio web.



Sellos de confianza

Los sellos de confianza son **identificaciones que se facilitan a los e-commerce** para demostrar su calidad y seguridad en la venta online.

Para obtener el sello, **tienen que pasar por una auditoría previa** para verificar que cumplen los requisitos de seguridad en la compra y cumplen en materia de privacidad y protección de los consumidores:



2. Durante la compra



2.1. Crear una contraseña segura

Generalmente, usamos **contraseñas fáciles para poderlas recordar** sin problema, algo que es una ventaja pero no para nosotros, si no para todo aquél que quiera acceder a nuestra cuenta con fines fraudulentos.

Además, **se tiende a utilizar las mismas contraseñas siempre** y con palabras muy ligadas a la vida personal (nombres de mascotas, nombres propios, lugares significativos, fechas especiales...etc) que tampoco ayudan con la protección de nuestras cuentas.

Consejos para crear contraseñas seguras

1

Longitud **mínima de 8 caracteres** que combinen letras minúsculas, mayúsculas, números y símbolos.

Ejemplo: t~r?MJHT

2

No utilizar **palabras que sean fáciles** y que puedan encontrarse en el diccionario.

3

No incluir **palabras relacionadas con la vida personal** como contraseña.

4

Evitar contraseñas creadas de la **conjunción de varios elementos**.
Ejemplo: Nombre+fecha de nacimiento

5

No utilizar contraseñas como:

123456, 123456789, 987654321, contraseña, password...

6

Recomendamos utilizar **generadores y gestores de contraseñas** como Dashlane, Keeper o ExpressVPN ya que te ayudarán a crear una contraseña segura y a manejarlas si tienes varias.

Como nos indica la Oficina De Seguridad del Internauta, no hemos de **compartir una misma contraseña para distintas webs o tiendas online**. Hemos de tener en cuenta que muchas tiendas online no guardan nuestras contraseñas cifradas en el sistema, por lo que estaríamos compartiendo con ellos.

Puede parecer un poco difícil de manejar varias contraseñas pero existen formas de hacerlo más fácil como por ejemplo:



Cambiar las vocales por números y símbolos:

Esta contraseña es muy segura -> 3\$t1 c0n74A\$
€n4 e\$ Mü7 5e6uR4



Utilizar reglas mnemotécnicas (primera letra de cada una de las palabras que formen la frase:

Esta contraseña es muy segura -> ECEMS



Utilizar claves basadas en un mismo patrón, introduciendo ligeras variaciones:

Amazon: EceMs1

Alliexpress: eCeMS2

Zara: €cems3

Autenticación Reforzada en compras online con tarjetas

Para entenderla correctamente primero hemos de explicar la **Directiva (EU) 2015/2366 de servicios de pago** o directiva PSD2, una normativa Europea que **refuerza la seguridad de los pagos electrónicos en la UE** (pagos online, pagos móviles y acceso a datos bancarios).

Con ello se pretende que **las compras online sean más seguras reduciendo de 150€ a 50€ el mínimo a derecho incondicional en caso de fraude**. También eliminar los recargos de pagos con tarjeta y tener un control más severo gracias al registro público de instituciones de pago de la Autoridad Bancaria Europea (EBA).

La **autenticación reforzada**, que nos afecta desde el 1 de febrero de 2021, nos pedirá una **autorización adicional a parte de la contraseña**, normalmente se tratará de un código que se enviará a nuestro teléfono móvil por SMS o a través de la app de nuestro banco.

Para ello **tendremos que tener la app correspondiente a nuestro banco descargada y actualizada**, tener las notificaciones activadas y nuestro número de teléfono actualizado en el banco.

Bancos como BBVA, Santander, CaixaBank e ING tienen esta opción ya disponible.

Esta doble verificación no va a pedirse siempre, **va a depender del importe de la compra y de la web**. Por ejemplo, si compras un objeto de un valor inferior a 150€ en **Amazon** no se te pedirá una segunda verificación a parte de la contraseña para entrar en la cuenta, pero si realizas **una compra superior como un ordenador de 600€ te pedirá autorizar la compra en la app de tu banco**.



2.2. Medios de pago más recomendados

Aunque la forma de pago más conocida es el pago con tarjeta, existen otros métodos para realizar la compra, por lo que haremos un listado de menos a más seguro dotando de 1 a 3 estrellas la seguridad del pago:

Envíos de dinero en efectivo



Posibilidad de hacer una transferencia de dinero, en muchas ocasiones anónimamente por lo que desconocemos al emisor o el receptor. Es un sistema que **no supone un intercambio de datos bancarios**, pero no es un método de pago seguro. No queda constancia de quién hace la compra o la venta y, en consecuencia, dificulta el reclamo del dinero si es necesario.

Derechos: Si un operador de comercio online solicita el pago en dinero efectivo, renuncia a la compra o a la contratación.

Contra reembolso



Pagaremos el paquete cuando lo recibamos. Veremos que pocas tiendas tienen esta modalidad de pago porque ofrece varios inconvenientes como asumir el envío de un producto sin recibir el pago antes o el suplemento de costes de entrega por parte del transportista.

Derechos: Al cliente le puede generar un coste adicional de gastos de envío si en el momento de la entrega no se encuentra en el domicilio.

Transferencia bancaria



Una de las **formas más seguras de pago**, ya que no es necesario dar ningún tipo de dato bancario por parte del cliente, aunque no todas las webs ofrecen este modo de pago. A pesar de ello, encontramos una desventaja y es que el cliente, una vez hecha la transferencia, difícilmente podrá recuperar el dinero y más si se trata de una transferencia internacional. Si el vendedor se niega a la devolución del dinero se tendrá que acudir a la vía judicial.

Derechos: En el caso de no realizar la entrega del producto, se puede reclamar contra el vendedor por no cumplir con el contrato estipulado.

Pago con tarjeta



Se puede hacer **mediante tarjetas de crédito o de débito**, la única información necesaria es la que aparece en la propia tarjeta. Además, en caso de uso fraudulento de la tarjeta, tenemos la posibilidad de cancelar el cargo e incluso de la misma tarjeta.

Un consejo con respecto al pago con tarjeta es que **siempre hemos de fijarnos en que la web use un sistema de pago gestionado por un banco que será quien verifique la autenticidad de la tarjeta y de los datos del cliente** sin necesidad de que los mismos sean conocidos por la tienda online. ¿Qué pasa si la tienda no ofrece la seguridad de esa pasarela bancaria? Hemos de acudir a la LOPD de la propia tienda online entre sus políticas de compra recordando siempre que, ante una compra poco fiable, es mejor descartarla. Para evitar estos inconvenientes, siempre vamos a recomendar el uso de **una tarjeta exclusiva para las compras online** o de una tarjeta wallet que incluirá únicamente el importe justo para realizar la compra.

Derechos: No se le van a poder cobrar al cliente gastos extra por la utilización de la tarjeta.

Pago mediante intermediarios



Se utilizará una tercera empresa de confianza que gestionará los datos bancarios del vendedor y del comprados. **Es la forma de pago más segura** ya que ni el vendedor ni el comprador conocen los datos bancarios entre sí por lo que se van a evitar muchos hurtos.

Derechos: Se recomienda al usuario crear una contraseña segura para acceder al servicio de pago

2.3. Compras a través de la app

Hemos de tener en cuenta varias especificaciones cuando realizamos la compra a través de la app y no de la web propia de la tienda:

1.

Establecer un **bloqueo de pantalla del dispositivo** (mediante patrón, PIN o contraseña) en el menor tiempo de espera posible para así restringir el acceso externo a las aplicaciones de compra.

2.

Configurar el dispositivo móvil para que **cada vez que vaya a descargarse una aplicación**, sea de compra online o no, **se solicite el código PIN**, así siempre nos aseguraremos que la instalación de las aplicaciones se hará con el consentimiento del dueño del dispositivo.

3.

Proteger el acceso a las aplicaciones de compra online que incluyen información personal y bancaria del usuario y que tienen la sesión iniciada por defecto.

Para ello puede establecerse un pin o patrón de acceso para aplicaciones como Amazon, Privalia o Just eat. Esta opción se puede activar en casi todas las aplicaciones de compras online pero, en el caso de no tener la opción disponible, existe la opción de descargar una app locker que ofrece esa misma funcionalidad.

3. Tras la compra



3.1. Ley de desistimiento

La ley de consumo define el derecho de desistimiento como la **posibilidad que tiene el consumidor o usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose a la otra parte en el plazo establecido**, sin necesidad de justificar la decisión y sin penalización de ninguna clase.

La ley **protege a los consumidores** con tiempo para pensárselo una vez recibido el producto o comenzado a disfrutar el servicio contratado a distancia

Obligaciones del empresario

Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato u oferta, el empresario deberá facilitarle de forma clara y comprensible...

01 Información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas...

02 Obligación de informar sobre el derecho de desistimiento

03 Cuando la ley atribuya el derecho de desistimiento al consumidor, el empresario **deberá informarle por escrito en el documento contractual, de manera clara, comprensible y precisa**, 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.

04 Deberá entregarle, además, un **documento de desistimiento, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación** del contrato y de los contratantes a que se refiere Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (art 69)

Plazo de desistimiento

El consumidor y usuario dispondrá de un **plazo mínimo de catorce días naturales para ejercer el derecho de desistimiento**. El plazo se computará desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de éste si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios. Ley 3/2014, de 27 de marzo (art. 71)

Plazo de desistimiento ampliado:

Si el empresario no hubiera cumplido con el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, **el plazo para su ejercicio finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial**, a contar desde que se entregó el bien contratado o se hubiera celebrado el contrato, si el objeto de éste fuera la prestación de servicios Ley 3/2014, de 27 de marzo (art. 71)

*Información práctica desistimiento

Forma de notificar el desistimiento

El ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho se considerará válidamente ejercitado:

- Mediante el envío del documento de desistimiento.
- La devolución de los productos recibidos Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (art. 70).

Gastos vinculados al desistimiento.

El ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor y usuario. Si el vendedor te avisó previamente, podrás tener que asumir el coste de la devolución de los bienes. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de nov. (arts. 73, 97 y 108).

Plazos para la devolución del dinero

Cuando ejerces tu derecho de desistimiento, el empresario está obligado a devolver las sumas abonadas sin retención de gastos. La devolución de estas sumas deberá efectuarse sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato por el consumidor y usuario. Ley 3/2014, de 27 de marzo (art. 76) y Real Decreto Legislativo 1/2007 (art. 107).

¿Qué pasa con la financiación?

Cuando se ejercita el derecho de desistimiento y el precio haya sido total o parcialmente financiado mediante un crédito del empresario o un tercero, previo acuerdo entre consumidor y el empresario, el ejercicio del derecho de desistimiento implica al tiempo la resolución del crédito sin penalización alguna para el consumidor y usuario. Ley 3/2014, de 27 de marzo (art. 77)

¿Qué pasa si me paso del plazo?

La falta de ejercicio del derecho de desistimiento en el plazo fijado no será obstáculo para el posterior ejercicio de las acciones de nulidad o resolución del contrato cuando procedan conforme a derecho. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (art. 78).

Excepciones del derecho de desistimiento

Servicios 100% ejecutados con tu previo consentimiento y conocimiento.

- Bienes/servicios con precios sujetos a fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar.
- Bienes a medida o claramente personalizados.
- Bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- Bienes precintados no aptos para ser devueltos por razones de salud o higiene.
- Contratos en los que pidas visitas a domicilio (reparaciones, fisio...).
- CDs, películas o programas informáticos precintados (desprecintados por el consumidor).
- Prensa, revistas o publicaciones por suscripción.
- Las subastas públicas.
- La compra online de alojamiento turístico, transporte de bienes, alquiler de vehículos, compra de comida a domicilio si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (art. 103)

RESUMEN DE CLAVES DEL DESISTIMIENTO

- Tienes como mínimo 14 días naturales desde que recibas tu compra o inicies el servicio.
- Te tienen que devolver tu dinero en un máximo de 14 días.
- Sólo te pueden cobrar los gastos de devolución.

3.2. Derechos de las personas sobre sus datos personales:

La protección de las personas físicas en relación con el tratamiento de datos personales es un derecho fundamental protegido por el artículo 18.4 de la Constitución española.

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, establece un derecho fundamental a la protección de datos por el que se garantiza a la persona el control sobre sus datos, sobre su uso y destino, para evitar el tráfico ilícito de los mismos o lesivo para la dignidad y los derechos de los afectados.



¿Qué es un dato personal?

Un dato de carácter personal es **cualquier información numérica, alfabética, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas o identificables, tanto la relativa a su identidad (como nombre y apellidos, domicilio, filiación, una fotografía o video, etc...) como la relativa a su existencia y ocupaciones (estudios, trabajo, enfermedades, etc.)**

Ejemplos de datos de carácter personal son las direcciones postales, las cuentas de correo electrónico, el DNI,, las altas y bajas médicas, la información financiera y fiscal o la afiliación política.

Los datos relativos a una persona jurídica (domicilio, denominación social, CIF, etc.) no tienen la consideración de datos de carácter personal, por lo tanto, no le será de aplicación el Reglamento de Protección de Datos.



A diario manejamos y facilitamos muchos datos personales a diferentes entidades o empresas sin darnos cuenta.

La ley establece unas normas que las empresas y los organismos públicos deben cumplir para garantizar el correcto uso de tus datos personales. También nos reconoce unos derechos para que podamos controlarlos. Gracias a ellos tienes derecho a saber por qué y cómo son usados nuestros datos y así poder decidir sobre su uso.

¿Qué es la cesión de datos personales?

Es la **forma que tienen las empresas de ceder o comunicar los datos personales de sus ficheros a terceros, para una finalidad que tenga que ver con tu actividad** legítima o la de la persona o empresa a la que los cedes, utilizando un contrato de cesión de datos personales.

Por ejemplo, cuando se ceden en el ámbito sanitario entre los hospitales y las aseguradoras, en este caso, el asegurado o paciente es cliente de ambos responsables de fichero y en ambos sitios ha consentido esta cesión para una finalidad de facturación.

Existe el **consentimiento explícito e informado del usuario para que su información personal se use para un determinado fin**. Viene en algunos de los documentos que firmamos o aceptamos en distintas páginas de servicio que nos bombardean con extensos documentos de política de privacidad. Con este consentimiento es con el cual las empresas se lucran con la venta de datos personales.

Con esos informes, **las compañías que contratan sus servicios tienen acceso a una gran cantidad de información sobre sus usuarios** con el objetivo de hacer campañas de marketing más personalizadas.

Para poder **evitar esto debemos leer cuidadosamente que aceptamos mientras navegamos, compramos o interactuamos en internet**. Pues podríamos estar dando el consentimiento explícito para que nuestros datos puedan ser utilizados.



3.3. Qué son las garantías:

Una garantía es un **documento que sirve para cuando un producto tiene fallas en su programación o en su materia, pueda ser reemplazado por otro producto nuevo**. Según la normativa de la UE, siempre tiene derecho a una garantía mínima de dos años sin coste alguno, con independencia de que haya comprado el producto por Internet, en un establecimiento comercial o por correo. Sin embargo, cualquier diferencia con respecto a las normas de la UE debe favorecer siempre al consumidor.

Para reclamar y hacer valer la garantía, el consumidor puede **dirigirse tanto al vendedor como al fabricante del producto**.

- La ley establece un plazo general de 2 años de garantía desde la compra.
- Si el defecto sale a la luz durante los primeros 6 meses desde la entrega del bien, se presume que es un defecto de origen, el consumidor no deberá probar nada para conseguir que se aplique la garantía
- Si el problema se manifiesta pasados esos 6 meses, el fabricante o el vendedor pueden exigir al consumidor que demuestre que el fallo existía de origen. Aplicar la garantía puede resultar así difícil, pues necesitará informes periciales.

¿A qué tienes derecho en periodo de garantía?

- Producto Nuevo - 2 Años de garantía en la compra pasados 6 meses el fabricante puede exigir pruebas de que es un defecto de compra.
- Producto de Segunda mano - 1 año si lo vende un profesional, 6 meses si lo vende un particular.
- Reparaciones - 3 meses, si vuelven a estropearse las partes reparadas, el fabricante debe reparar sin coste alguno de nuevo.

¿Cuándo se alarga o acorta la garantía?

- En los productos de segunda mano, el plazo se reduce: la garantía es de 6 meses, si compras el bien usado a un particular, o de 1 año como mínimo, a un establecimiento.
- Algunos fabricantes ofrecen una garantía comercial que mejora o amplía la garantía legal.
- En el caso de una vivienda, la garantía puede durar hasta los 10 años en caso de vicios o defectos que afecten a la cimentación, soportes, vigas, forjados, muros de carga o elementos estructurales y hay hasta 3 años de garantía para defectos de los elementos.

En caso de reparación necesaria el consumidor puede...

- Sustituir el producto por otro nuevo (no se sustituyen los bienes que se consumen con el uso ni los de segunda mano).
- Pedir una reducción del precio del producto.
- Resolver el contrato.
- En principio, el consumidor puede elegir si prefiere que el producto en garantía le sea reparado o cambiado por uno nuevo, pero el fabricante puede alegar que una de las formas le parece desproporcionada y elegir la que él convenga... siempre que el consumidor esté de acuerdo. Cuando no sea posible o razonable sustituir el producto en garantía por uno nuevo o si el plazo de tiempo es exagerado... el consumidor podrá pedir una reducción del precio o resolver el contrato.

Tanto la reparación como el cambio deben ser totalmente gratuitos para el consumidor...



Durante el tiempo que esté sin el producto mientras lo cambian o lo reparan el plazo de la garantía se suspende.

Tanto el producto reparado como el nuevo cuentan como mínimo con 6 meses de garantía, aunque quedase menos tiempo para que cumpliera la garantía original.

Consejos para hacer valer la garantía

01 Cuando compres un producto, **repasa los documentos de garantía**. Si no hay (sólo es obligatorio incluir las garantías comerciales que amplíen la garantía legal), se aplica la ley.

02 A veces los establecimientos ofrecen unas *garantías comerciales* que pueden completar las del fabricante, pero nunca sustituirlo.

03 **Conserva los documentos**. Si no tienes, basta el justificante de la compra (tiquet o factura). Estos productos son la prueba de la compra y su fecha marca el inicio de la garantía

04 La ley obliga a **dar un justificante del depósito del producto en garantía**, lo que amplía significativamente los derechos del consumidor.

05 Si compras un bien de segunda mano cuya la garantía legal esté vigente, **pide al vendedor que te dé el documento, o la factura o tiquet**.

06 En la medida de lo posible, **compra en establecimientos que permitan la devolución del producto o del dinero**.

07 En el caso de aparatos electrónicos, que frecuentemente limitan el plazo de garantía a un año, **solicita la reparación o la sustitución** y, si no se realiza, denuncialo en las hojas de reclamación.

08 **Si el establecimiento de venta ha cerrado**, dirígete al fabricante o productor del bien.

