

Recursos legales para Emprender.

Comercio electrónico

¿Ténes una plataforma de e-commerce en Argentina? ¿Estás por incursionar en la venta online? Si vendés productos o servicios online, ya sea a través de un sitio web, una app o una red social, es clave **tener en cuenta algunos aspectos que permiten estar en regla y reducir riesgos legales.**



E-Commerce. ¿Qué es?

Relaciones de consumo: proveedores y clientes.

E-Commerce es la actividad de vender o comprar productos a través de servicios online o en internet.

En muchos casos, el e-commerce reemplaza la tienda física y, en muchos otros, simplemente funciona como un complemento o un canal más de venta.

En cualquiera de estos canales, siempre que exista oferta, compra o venta de productos o servicios, estamos en presencia de una “relación de consumo”, esto es el vínculo entre

un proveedor y un consumidor. Esta relación de consumo está regulada por un régimen legal especial que busca siempre, y por sobre todas las cosas, proteger al consumidor.

A su vez, quien ofrece bienes y servicios en forma online, requiere de la prestación de distintos servicios (medios de pago, software o plataforma de venta, logística y otros) para cumplir, en tiempo y forma, con los compradores.

Los proveedores del vendedor.

Para implementar la venta de productos o servicios (plataforma de e-commerce, medios de pago, envíos y otros) online, es necesario contratar el servicio de proveedores externos que permitirán llevar adelante el negocio.

Al momento de desarrollar el plan de negocio, es importante tener en cuenta algunas consideraciones contractuales clave:

- a** La contratación con diversas plataformas de **pago electrónico**, que nos permita operar ya sea con, tarjetas de crédito, tarjetas de débito y otros proveedores de servicios de pago como pueden ser billeteras electrónicas).
- b** La contratación del software necesario para utilizar una plataforma de e-commerce que permita concretar las operaciones de venta utilizando los medios o plataformas de pago mencionados en el punto a.
- c** **Definir la logística para la entrega de productos**, incluyendo el empaquetado, su depósito y transporte hasta destino. La entrega del producto hace a la calidad del servicio de e-commerce y puede ser efectuado por la propia empresa o un tercero.
- d** Publicidad. Una vez lanzada la venta online, es hora de difundirla y hacer crecer el negocio. a través de distintos medios o campañas publicitarias. Para eso habrá que considerar los términos de contratación de una agencia que gestione las campañas o, en caso de hacerlo en forma directa, la relación con los medios, plataformas y/o figuras (influencers, por ejemplo) que se elijan.

Es fundamental instrumentar correctamente la relación con los distintos proveedores a través de contratos (aún cuando se trate de contratos negociados y aceptados en forma electrónica o a distancia), ya que esto otorga seguridad jurídica y reduce riesgos.

Términos y Condiciones (T&C)

¿Qué son y qué deben contener?

- a** Los T&C, como un contrato, deben incluir toda la información relativa al vendedor y el negocio que se pone a disposición.
- b** Explicar correctamente qué se pone a disposición de los usuarios, y también, las reglas y condiciones para acceder a esos productos y servicios.
- c** Indicar las condiciones de las ofertas y promociones que se realicen, y contener información sobre los procesos de revocación, devoluciones, cambios de productos y garantías (si correspondiere).
- d** Si se ofrece financiación, incluir información clara sobre las condiciones, tasas de interés y precio final del producto.
- e** Incluir advertencias sobre posibles riesgos del producto.
- f** Puede contemplar las condiciones de uso del sitio web.
- g** Establecer enlace con organismos de defensa del consumidor y datos personales.
- h** Establecer la posibilidad de modificarlos y el medio de notificación para cuando ello ocurra.
- i** Establecer una jurisdicción y domicilios para el caso de controversias.
- j** Método de resolución de controversias interno (en caso de existir).

Para que los T&C sean válidos deben ser aceptados en forma expresa por el usuario o comprador. Ésta aceptación se obtiene a través de cualquier mecanismo que permita registrarla (check box, botón de aceptar y otros).

No hay que confundir los T&C con la política de privacidad. Ésta última puede ser parte de los T&C, pero tiene la función de brindar información y obtener consentimiento respecto de la recolección y uso de datos de los usuarios.

La redacción adecuada de los T&C es muy importante, ya que permiten regular la relación con el comprador. Redactarlos en forma sencilla y clara ayudará a evitar cualquier controversia

Al momento de vender ¿Que información y garantías debe recibir el cliente?

- a** Contenido mínimo del contrato (qué se compra, cuál es el precio, tiempos de entrega y formas de pago).
- b** Posibilidad de revocar la compra en plazo de 10 días (irrevocar la compra dentro de este plazo es un derecho irrenunciable para el usuario!).

Políticas de Privacidad Protección de Datos Personales

Las ventas por internet requieren de la recopilación de datos personales. Para el vendedor, esto exige un meticuloso cuidado en el tratamiento de éstos datos y la implementación de rigurosas políticas de privacidad. En este punto se recomienda:

- a** La inscripción como responsable de tratamiento de datos personales ante la autoridad de contralor (AAPI).
- b** Facilitar el derecho, acceso, rectificación y supresión de datos.
- c** Obtener siempre el consentimiento del usuario, informándole previamente qué datos se recopilan y tratan, y con qué fin.
- d** No usar los datos para otro fin, sin previo consentimiento del usuario.
- e** Si los datos se van a ceder a terceros, hay que informarlo y obtener consentimiento.
- f** Adoptar medidas de seguridad para el resguardo de los datos.
- g** Informar el uso que se da a la información.
- h** Informar el uso de cookies y obtener consentimiento para ello.
- i** Confidencialidad datos.

Importante: los datos sensibles (salud, religión, raza, entre otros) tienen un régimen particular y más restrictivo. Si se van a tratar datos de este tipo, es fundamental conocer y cumplir las condiciones legales para ello.:

Propiedad Intelectual

Marcas, Nombres de dominio y Copyright.

- a** La marca utilizada para identificar el sitio de e-commerce no tiene que estar registradas por terceros, ni ser confundible con una marca ya registrada.
- b** Esa marca puede estar registrada por la empresa que explota esta plataforma (o tener una licencia para su uso) para identificar los servicios de compraventa en internet.
- c** En caso de vender productos/servicios con marca propia, es recomendable tener protegidas esas marcas.
- d** El nombre de dominio debe estar registrado a nombre de la empresa que explota la plataforma. Los dominios ".ar" o ".com.ar" se registran en NIC Argentina, los dominios ".com" a través de otras varias plataformas que permiten registrarlos (GoDaddy, Alibaba, etc.)
- e** El contenido de la página web no debe infringir derechos autorales de terceros.
- f** La pagina web es considerada una obra autoral y goza de protección por el régimen del Derecho de Autor. Su depósito en la Dirección Nacional de Derecho de Autor no es obligatorio, pero pero sí recomendable.

Publicidad y marketing.

Creada la marca, es necesario hacerla crecer y darla a conocer a través de distintos medios, particularmente, las redes sociales.

En este punto, se sugiere atender a las siguientes recomendaciones:

- a** Cumplir con todas y cada una de las normativas que regulan la publicidad como ser; lealtad comercial o defensa del consumidor.
- b** Ajustar el contenido de los mensajes a lo requerido por cada plataforma, sin incurrir en excesos que no puedan justificarse.
- c** En caso de realizar ventas o publicidad por redes sociales, adecuar los contenidos para no violar derechos de propiedad intelectual de terceros.
- d** Gestión de publicidad a través de terceros (por ejemplo Google Adwards o Facebook).

¿Tu sitio de e-commerce está disponible en otros países además de la Argentina?

Cada país tiene distintas leyes y regímenes jurídicos, que hay que respetar y cumplir. Por eso, es recomendable que los T&C, las cuestiones de privacidad y de propiedad intelectual sean revisados de acuerdo con la legislación de cada país.