



Presentado por



02-03 Oct 19
Centro Citibanamex



FUNDAMENTOS LEGAL DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

Lauren Rodriguez Muñoz





TEMARIO

1. Términos y condiciones
2. Avisos de Privacidad
3. El Consumidor

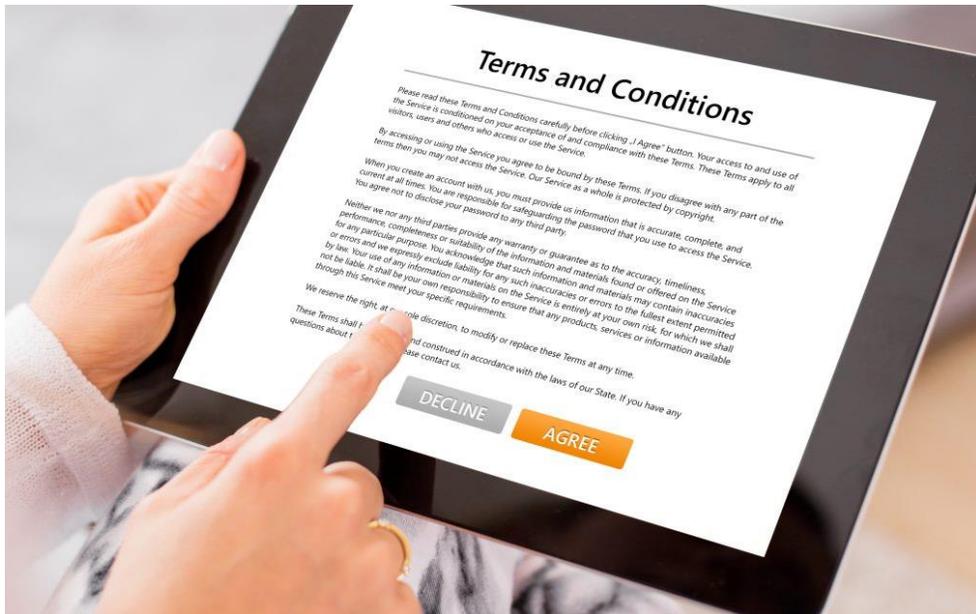


1. Términos y Condiciones

Requisitos mínimos

1. Identidad del comerciante (Nombre, marca,. RFC, Domicilio, Datos de contacto)
2. Forma en la que se puede adquirir los productos / servicios
3. Derechos de consumidor: Retracto
4. Garantías: Plazo y forma de hacerlas efectivas
5. Cambios y devoluciones
6. Condiciones de pago y facturación
7. Requisitos para el uso del sitio
8. Forma de atención al cliente incluyendo horarios
9. Mecanismos de seguridad del sitio
10. Leyes aplicables y solución de controversias

Boton específico para aceptar los T y Cs





Contrato de Adhesión

No hay posibilidad de negociación

Se requiere la manifestación de la voluntad del aceptante (Botón)

Algunos necesitan registro en Profeco:

- Servicios de tintorería
- Reparación de vehículos
- Prestamos
- Venta de muebles
- Compraventa de vehículos

2. Aviso de Privacidad

- Obligatorio cumplimiento cuando se solicitan y almacenan datos de los usuarios.
- Sencillo, lenguaje claro, en español. Entendible por el usuario
- Difusión: Físico, digital, sonor, etc.
- Se debe poner en conocimiento cuando:
 - Se vayan a recibir los datos
 - Cuando se reciban los datos de forma indirecta
 - Cuando se vaya a dar un tratamiento diferente a los datos
- Requisitos del Aviso de Privacidad:
 - Id. De quien recibe los datos
 - Datos obtenidos
 - Finalidad del uso de los datos personales
 - Mecanismos para retirar los datos personales
 - Transferencia de datos: Aceptación expresa

Boton específico para aceptar el Aviso de Privacidad



3. EL CONSUMIDOR

3.1 OBLIGACIONES CON EL CONSUMIDOR.

Ofrecer información adecuada, completa, clara, etc. Sobre el producto, precio y condiciones

Permitir el acceso a los productos sin ventas atadas

No discriminar

Proveer productos de calidad y seguros

Brindar toda la educación e instrucción sobre el uso de los productos



3.2 Derechos del Consumidor

Información clara, cierta y completa de los productos / servicios

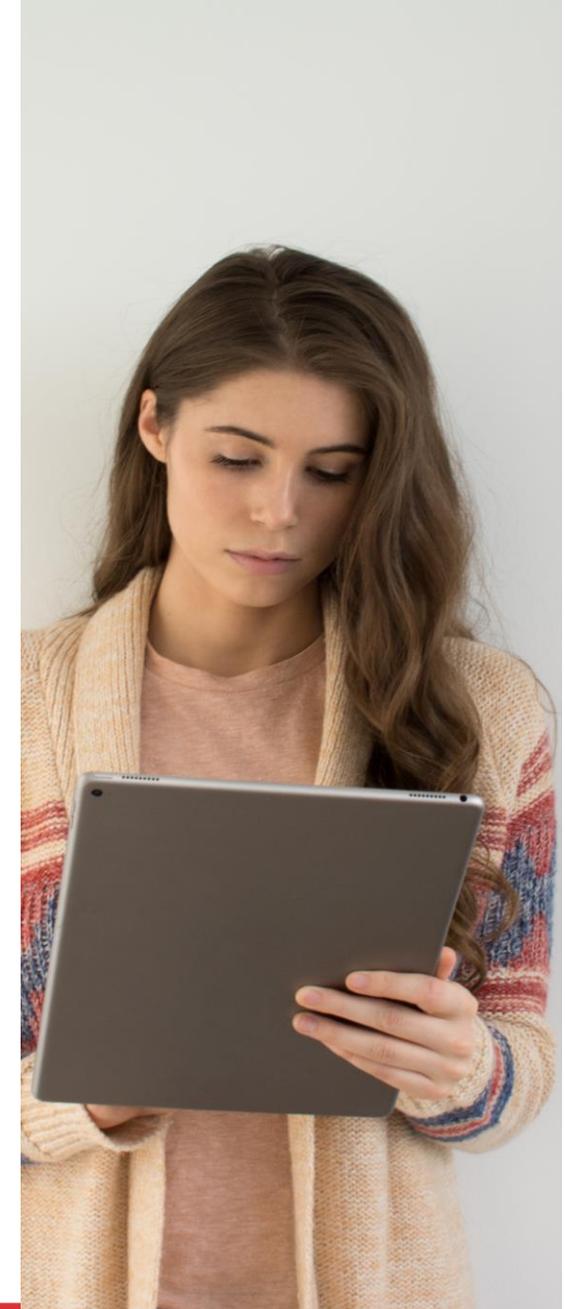
- Características
- Condiciones
- Existencia
- Envío (tiempos y precio)

Precios completo y visibles

Todo en español

Retracto 5 días después de recibido el producto o servicio

Cumplir con las garantías del producto / servicio.



3.2 Derechos del Consumidor

La plataforma debe contener la opción de calificación y opinión de los clientes

No se debe obligar al cliente a abrir una cuenta para comprar el producto / servicio

Se debe contar con una revisión del pedido antes de proceder al pago

La plataforma debe contar con todos los certificados y requerimientos para garantizar la seguridad de los usuarios

