

LINEAMIENTOS para: SITIOS WEB con CATÁLOGO ELECTRÓNICO Y COMUNICACIONES COMERCIALES

De interés para:

- Proveedores de Bienes y Servicios por vía electrónica
- Desarrolladores



Ministerio de
**INDUSTRIA
Y COMERCIO**

 **GOBIERNO
NACIONAL**



ÍNDICE

	Página
• INTRODUCCIÓN.....	3
• CATÁLOGO ELECTRÓNICO.....	5
• COMUNICACIONES COMERCIALES.....	15

INTRODUCCIÓN

* El presente documento está basado en la Ley N° 4868/2013 de Comercio Electrónico y el Decreto Reglamentario N° 1165/2014, y pretende ilustrar las disposiciones que deben ser tenidas en cuenta a la hora de desarrollar y disponibilizar un sitio web que realiza comercio electrónico.

* Está dirigida a sitios que incorpora al menos una de las siguientes funciones básicas:

- 1. Catálogo Electrónico.** Contiene la información detallada sobre los productos, precios, datos referentes al contacto del PBS, envío, etc.
- 2. Comunicaciones Comerciales.** Contiene información sobre los productos, ofertas, promociones, etc.

SIGLAS

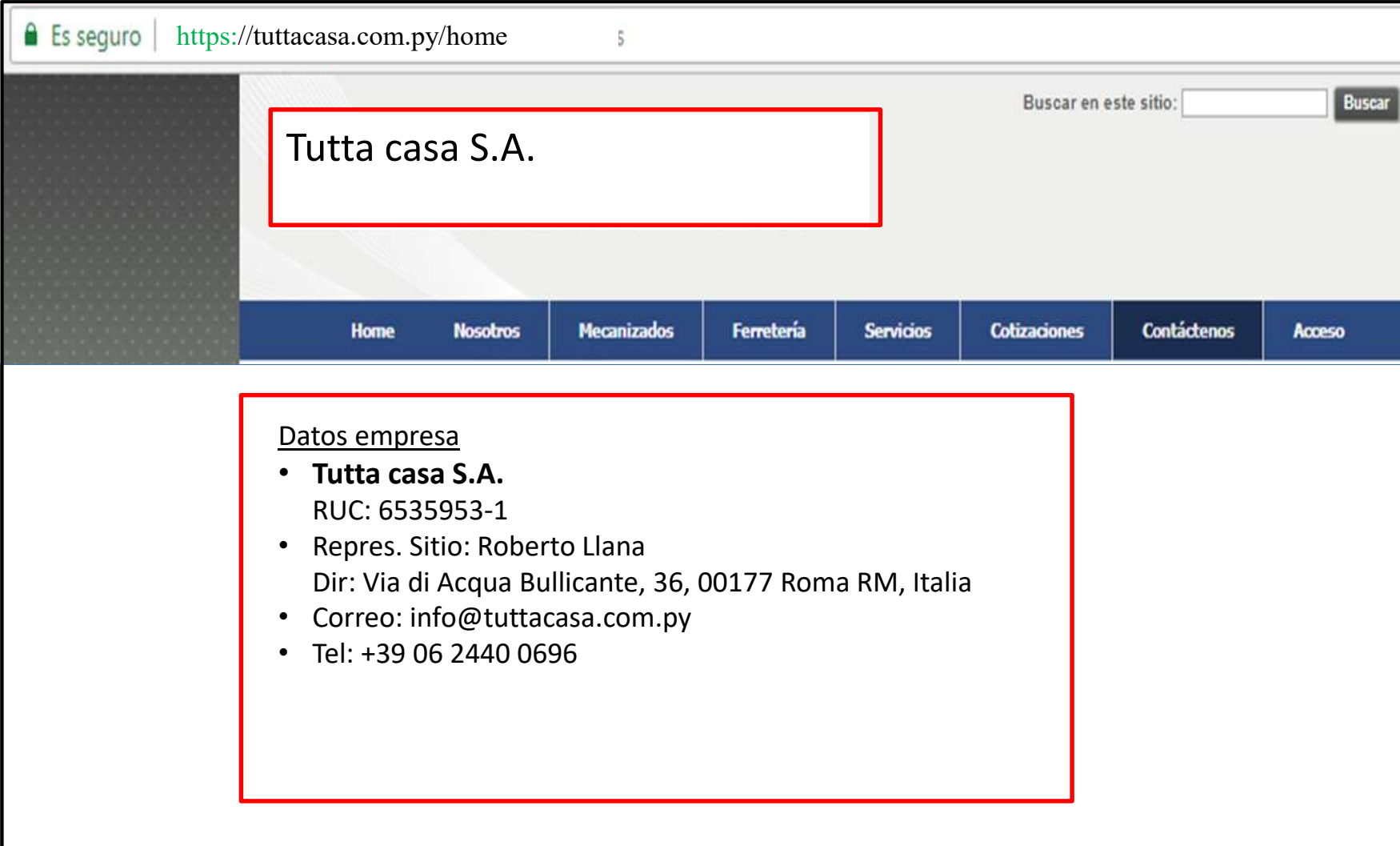
- PBS: Proveedor de Bienes y Servicios por vía electrónica
- AA: Autoridad de Aplicación
- CC: Comunicación comercial
- SW: Sitio web

CATÁLOGO ELECTRÓNICO



El PBS debe informar en su SW, de forma permanente, fácil, directa y gratuita, todos los datos que identifiquen a la empresa como:

1. Denominación social
2. Nombre del o los propietarios
3. Domicilio
4. Dirección electrónica
5. Números de teléfono



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://tuttacasa.com.py/home>. The page features a search bar with the text "Buscar en este sitio:" and a "Buscar" button. A red box highlights the text "Tutta casa S.A." in the header area. Below the navigation menu, another red box highlights the "Datos empresa" section, which lists the following information:

Datos empresa

- **Tutta casa S.A.**
RUC: 6535953-1
- Repres. Sitio: Roberto Llana
Dir: Via di Acqua Bullicante, 36, 00177 Roma RM, Italia
- Correo: info@tuttacasa.com.py
- Tel: +39 06 2440 0696

El PBS debe informar en su SW, de forma permanente, fácil, directa y gratuita, otros datos como:

I. En caso que el PBS recabe información o datos personales del consumidor/usuario

1. Niveles de seguridad
2. Política de privacidad
3. Protección de datos

II. En caso que el PBS esté sujeto a un régimen de autorización, licencia, habilitación previa o similar

1. Agregar información pertinente (general o por cada producto/servicio)

III. El PBS debe informar sobre:

1. Procedimiento de devolución.
2. Procedimiento de cambio
3. Política de reembolso
4. La legislación aplicable y los datos de la AA.

Es seguro | <https://tuttacasa.com.py/home>

Buscar en este sitio:

Tutta casa S.A.

Home Nosotros Mecanizados Ferrería Servicios Cotizaciones Contáctenos Acceso

Términos y Condiciones

1. Política de Privacidad
2. Nivel de seguridad
3. Protección de datos
4. Régimen de Autorización
5. Procedimiento de devolución
6. Procedimiento de cambio
7. Política de reembolso
8. Autoridad de Aplicación
 - a) Ley N° 4868/2013 de Comercio Electrónico.
 - b) Decreto N° 1165/2014

Dirección electrónica: info-dgfdce@mic.gov.py

[Términos y Condiciones](#)

Informar: uso, finalidad y tratamiento que se darán a los datos

* OBS: Estas informaciones pueden incorporarse en forma genérica por ejemplo en el Apartado de Términos y Condiciones.

Buscar ...

LOS MEJORES
PRECIOS Y OFERTAS

COMPRÁ ONLINE
RETIRÁ EN TIENDA

SERVICIO DE
ENTREGA RAPIDO Y
ECONOMICO

COMPRASEGURO
DESDE NUESTRO
SITIO

COMPRAFACIL

CAMBIOS Y
DEVOLUCIONES

Información
Sobre Nosotros
Información de Entrega
Asociaciones
Política de Garantía
Política de Privacidad
Términos y condiciones

Servicio al Cliente
Contacto
Servicio Técnico

Extras
Catalogo Online
Lista de Bodas
Trabaja Con Nosotros
Mundo Samsung


Mi Cuenta
Mi Cuenta

El PBS debe informar además...

- Precio, moneda
- Características del producto/servicio
- Disponibilidad
- Valor final del producto/servicio
- Las imágenes de los bienes/servicios ofrecidos deben ser reales

Inicio > Salud y Belleza > Salud

COMBO GA.MA ELEGANCE BLOOM 900/7092 SECADOR+RIZADOR ROSADO



GAMA

Contado
Gs. 495.000.- IVA incluido

Codigo Artículo: 48315

SECADOR ELEGANZA

Su tecnología Ion Plus neutraliza el efecto frizz y posee un bajo nivel de ruido.

Incluye boquilla y difusor

2 Velocidades, 3 Temperaturas
Mayor facilidad de modelado,
Ideal para cabellos húmedos o secos


PLANCHA ELEGANCE

Perfecta para crear peinados completamente lisos con gran rapidez gracias a su diseño ultraplano, tratando a tu cabello con máxima delicadeza.

Placas LED
6 temperaturas
Alcanza 230 °C

100% Original

Artículo Disponible




- Modalidades de pago
- Costo del flete y cualquier otro costo relacionado con la contratación del producto/servicio

Tabla de precios de envío por zona del Paraguay

Zona Central				
Ciudad	Precio base*	Regalo	Precio por Kg. adicional	Pago contra entrega
Asunción	11.000	21.000	1.980	Si
Luque	22.000	32.000	1.980	Si
San Lorenzo	22.000	32.000	1.980	Si

Producto



COMBO GA.MA ELEGANCE BLOOM 900/7092 SECADOR+RIZADOR ROSADO

Seleccionar Método de Pago

Método de Pago	Pago Online - Tarjeta de Crédito
Descripción	
Seleccionar Dirección	
Receptor	
Teléfono	0961818905
Referencias	A 2 cuadras de Salakin
Comentarios	Opcional: Comentarios sobre detalles a tener en cuenta en la compra

Totales

Sub-Total (IVA Incl.)

Envío a Asunción

Total (IVA Incl.)

Cupón de descuento

INGRESAR CUPÓN DE DESCUENTO

Fecha de entrega

Puede retirar su compra de nuestro local en 24 horas

COMPRAR!

El PBS debe establecer en su SW oficial:

- Mencionar de forma clara al consumidor/usuario las **condiciones de acceso y participación**, indicar donde pueden consultar sobre el contenido de mensajes que versen sobre ofertas o concursos promocionales como descuentos, premios y regalos.



PROMOCIÓN 2 X 1

Entérese como obtener descuento

QUERÉS UN DESCUENTO?
Colocá abajo tu forma de pago y Descubrílo!

- Pagaré con Tarjeta de Crédito
- Pagaré con Tarjeta de Crédito
- Pagaré en Efectivo
- Pagaré en Pago Express
- Pagaré con Giros Tigo

OFERTAS

CARRITO DE BEBÉ + BABY SEAT - BURIGOTTO

Carrito de bebé + Baby Seat - Burigotto - Atimo IXCJ4010PR67 Gs 1.523.000

El PBS debe establecer en su SW oficial:

- Plazo, extensión, características y condiciones de la **garantía**; del producto ofrecido y publicados en el sitio, cuando corresponda.
- El catálogo debe evitar toda promoción que tienda al engaño.

► POLÍTICA DE GARANTÍA

VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS:

Todos nuestros productos son verificados física y funcionalmente previos a la entrega para asegurar su correcto funcionamiento.

PRECAUCIONES AL MOMENTO DE RECIBIR LA MERCADERÍA:

Rogamos la completa revisión ya que los cambios de mercaderías con fallas o averías solo se realizan en los casos de reclamos recibidos dentro de las 48 horas siguientes a la recepción de los productos, siempre y cuando se traten de defectos de fabricación.

En el caso de los artículos electrónicos, es necesario un informe técnico previo, de forma a determinar si el defecto proviene de origen, o fue causa de la variación en la tensión de la corriente eléctrica.

LA GARANTÍA NO SIGNIFICA CAMBIO DE MERCADERÍA:

La garantía incluye en todos los casos, reparación, ajuste y cambios de piezas que presenten fallas o averías de

EL DERECHO QUE OTORGA LA GARANTÍA QUEDA AUTOMÁTICAMENTE ANULADO CUANDO:


1. El producto presenta señales evidentes de haber sido revisado en otro taller y por personal no autorizado por el representante.
2. El producto haya sido conectado a una corriente distinta a la indicada en el aparato, o si presentase problemas a causa de haber recibido una descarga eléctrica.
3. El producto presenta señales evidentes de maltrato, golpes, sobrecarga, caídas o uso indebido.

NORMAS GENERALES DE LA GARANTÍA:

- La garantía no cubre las fallas, cuando estas son causadas por fenómenos naturales, como terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc., o por situaciones accidentales o provocadas por incendios, fluctuaciones del voltaje o corriente, robos, como tampoco cuando las mercaderías presenten adulteración del número de serie o que cuenten con el sello de seguridad violado.
- En el caso de productos electrónicos la garantía no cubrirá daños ocasionados por la no instalación de antivirus.
- Los accesorios de los productos NO GARANTIA, ejemplo, control remoto, juegos electrónicos, cargadores de notebooks.
- En los aires acondicionados, la empresa es responsable por la mala instalación de técnicos NO AUTORIZADOS por la empresa, las consecuencias que esta puede ocasionar.
- En las cocinas tanto a gas como a inducción no cubre roturas de vidrios, perillas.
- En los cortacésped, desmalezadores, motosierras no incluye el cambio de aceite o cuchillas, en los casos del motor de uso (formando como parámetro de fabricación), ejes de rotor desbalanceados, etc.
- En las heladeras, no contempla la reparación del trador de la puerta y/o de los sellos.
- En los lavavajillas, no cubre el quemador del trador de la puerta, de los buses.
- La empresa no se hace responsable de las consecuencias derivadas de la adaptación para uso doméstico utilizados de forma industrial.
- Los artículos electrónicos, tablets, etc., deben ser probados en el momento de la entrega.


Camisas

2 Artículo(s)



Uniforme Camisa M/C Mod. 225

Q 0.00



Uniforme Camisa M/L Mod. 1493

Q 0.00

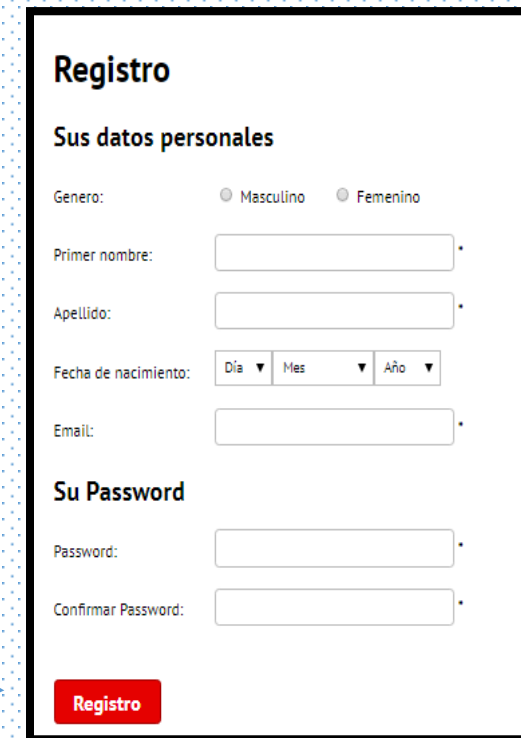
Es importante brindar información al consumidor/usuario sobre estos temas:

- Comunicar sobre el responsable de custodiar o almacenar la información proporcionada.
- El PBS debe emplear sistemas seguros para evitar la pérdida, alteración y acceso de terceros no autorizados a los datos suministrados por el mismo. Ej.:



- Informar sobre el consentimiento y disponibilizar mecanismo para obtener el consentimiento o aceptación en forma expresa del consumidor/usuario, para la obtención de sus datos personales.
- Incorporar atributos de accesibilidad, usabilidad y navegabilidad conforme a las normas y estándares internacionales.

Diseño del SW centrar en el usuario.
Procurar una buena experiencia

Un formulario de registro con el título "Registro" en negrita. Debajo del título, el subtítulo "Sus datos personales" precede a los campos: "Genero:" con botones de radio para "Masculino" y "Femenino"; "Primer nombre:" con un campo de texto; "Apellido:" con un campo de texto; "Fecha de nacimiento:" con tres selectores desplegables para "Día", "Mes" y "Año"; "Email:" con un campo de texto. El subtítulo "Su Password" precede a los campos "Password:" y "Confirmar Password:", ambos con campos de texto. En la parte inferior del formulario hay un botón rojo con el texto "Registro".

Algunas sugerencias sobre los atributos de accesibilidad, usabilidad y navegabilidad:



- Considerar que los contenidos y servicios correspondan con los objetivos del SW.
- Orientar la estructura general del SW a una gratificante experiencia para el usuario.
- Disponibilizar enlaces fácilmente reconocibles como tales y ofrecer elementos de navegación que orienten al usuario acerca de dónde está y cómo retornar.
- Utilizar un tipo de fuente, ancho de línea y alineación, que faciliten la lectura.
- Garantizar la compatibilidad del SW con los diferentes navegadores, y la visualización correcta con distintas resoluciones de pantalla.
- En lo posible, controlar el peso de la página, el tiempo de respuesta y la velocidad del servidor.

Comunicaciones comerciales

Tipos:


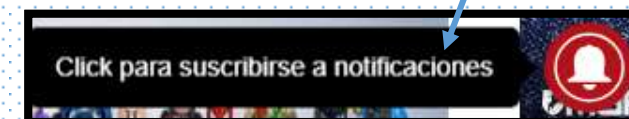
1. CC directas
2. CC indirectas
3. CC emergentes
4. CC no solicitadas

Para las CC tener en cuenta ...

- ✓ Las CC deben ser identificables al inicio y a quienes van dirigidas nombre o denominación de la persona física o jurídica.
- ✓ Ofrecer al consumidor/usuario la posibilidad de oponerse a la utilización de sus datos con fines promocionales o cualquier CC.

Las CC en forma directa deben cumplir con los siguientes requisitos:

 REGISTRO PREVIO

1. Indicar la calidad de CC.
2. El mensaje debe disponer un sistema fácil de exclusión de la lista de destinatario
3. Los datos de los destinatarios hayan sido obtenidos sin infringir los derechos de privacidad de los mismos.

Para: juan.llana@gmail.com

Asunto: Marketing Estudios Brillante SRL

La firma comercial “Estudios Brillante S.R.L.” le invita a profesionalizarse para un exitoso futuro laboral, por lo que ponemos a su disposición la promoción de nuestro seminario.

Si está interesada/o en conocer mayores detalles, por favor responda este mail solicitando el programa y la ficha de inscripción.

Ante consultas, estamos a su disposición.

Cordiales Saludos.

Mensaje enviado a juan.llana@gmail.com desde marketing@ebmkt.edu.py

1. Si desea oponerse a la utilización de sus datos con fines promocionales haga [click aquí](#).
2. Si no desea recibir más correos de este remitente haga [click aquí](#).
3. Si desea darse de baja en ambas opciones (1 y 2) haga [click aquí](#).

Las CC no solicitadas deben cumplir con los siguientes requisitos:

1. Indicar la calidad de CC no solicitada
2. El mensaje debe disponer un sistema fácil de exclusión de la lista de destinatario
3. Los datos de los destinatarios hayan sido obtenidos sin infringir los derechos de privacidad de los mismos.



Para: juan.llana@gmail.com

Asunto: Marketing no solicitado

La firma comercial “Estudios Brillante S.R.L.” le invita a profesionalizarse para un exitoso futuro laboral, por lo que ponemos a su disposición la promoción de nuestro seminario.

Si está interesada/o en conocer mayores detalles, por favor responda este mail solicitando el programa y la ficha de inscripción.

Ante consultas, estamos a su disposición.

Cordiales Saludos.

Mensaje enviado a juan.llana@gmail.com desde marketing@ebmkt.edu.py

1. Si desea oponerse a la utilización de sus datos con fines promocionales haga [click aquí](#).
2. Si no desea recibir más correos de este remitente haga [click aquí](#).
3. Si desea darse de baja en ambas opciones (1 y 2) haga [click aquí](#).

Cuando el sitio incorpore CC emergentes o indirectas

Tener en cuenta que éstas no deben impedir la navegación del consumidor/usuario por lo que:

- Deben permitir en todo momento salir o eliminar de la pantalla.
- Volver a la página de origen desde donde el usuario accedió a la CC.

