



Ministerio de  
**INDUSTRIA  
Y COMERCIO**

**MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
– DIRECCIÓN GENERAL DE FIRMA  
DIGITAL Y COMERCIO ELECTRÓNICO**  
INSTRUCTIVO DE REQUERIMIENTO NORMATIVO  
APLICABLE A SITIOS WEB DE PBS

**GOBIERNO  
NACIONAL**

***Instructivo para sitios web de  
Proveedores de bienes y servicios  
por vía electrónica - PBS:  
requerimiento normativo  
Versión 1.0***

***SETIEMBRE – 2018***

Elaborado por:	Verificado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Pág.
Jenny Ruíz Díaz	Laura Minardi	Lucas Sotomayor	13/09/2018	1/10
Noelia Smith	María Luján Ojeda			

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO GENERAL	4
3.	ALCANCE	4
4.	DEFINICIONES, ACRÓNIMOS Y SIGLAS	4
4.1	DEFINICIONES	4
4.2	ACRÓNIMOS Y SIGLAS	5
6.	REQUERIMIENTO NORMATIVO	5
6.1	Ley de Comercio Electrónico N° 4868/2013	5
6.2	Decreto Reglamentario N° 1165/2014:	8
5.	ANEXO 1 - Sanciones	9
6.	ANEXO 2 – Atributos accesibilidad, usabilidad y navegabilidad	10

Elaborado por:	Verificado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Pág.
Jenny Ruíz Díaz	Laura Minardi	Lucas Sotomayor	13/09/2018	2/10
Noelia Smith	María Luján Ojeda			

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento denominado ***Instructivo para sitios web de PBS: requerimiento normativo***, fue elaborado por la Dirección de Comercio Electrónico de la Dirección General de Firma Digital y Comercio Electrónico.

Este material contiene información útil y pretende servir como guía básica para facilitar a los Proveedores de Bienes y Servicios por vía electrónica y a distancia los requerimientos y disposiciones de la normativa vigente que se aplican los sitios web.

El ***Instructivo para sitios web de PBS: requerimiento normativo*** estará sujeto a revisiones periódicas a fin de adecuar su contenido a las modificaciones de la normativa, estándares internacionales, entre otros.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Pág.
Jenny Ruíz Díaz	Laura Minardi	Lucas Sotomayor	13/09/2018	3/10
Noelia Smith	María Luján Ojeda			

## 2. OBJETIVO GENERAL

Facilitar una guía básica con los requerimientos normativos que deben reunir los sitios web de los Proveedores de Bienes y Servicios por vía electrónica y a distancia.

## 3. ALCANCE

El presente instructivo es aplicable a los **Proveedores de bienes y servicios por vía electrónica** de sitios web con carrito y/o pasarela de pago, catálogo electrónico y comunicaciones comerciales.

## 4. DEFINICIONES, ACRÓNIMOS Y SIGLAS

### 4.1 DEFINICIONES

- **Comunicación comercial:** todas las formas de comunicación destinadas a promover, directa o indirectamente, mercaderías, servicios o la imagen de una empresa, organización o persona que ejerza una profesión reglamentada o una actividad en el ámbito del comercio, la industria o el artesanado.
- **Consumidor o usuario:** es una persona física o jurídica, nacional o extranjera que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final de bienes o servicios de cualquier naturaleza.
- **Proveedor de bienes y servicios por vía electrónica:** es toda persona física o jurídica, nacional o extranjera, pública o privada que desarrolle actividades de comercialización, venta o arrendamiento de bienes o de prestación de servicios a distancia a consumidores o usuarios, por vía electrónica o tecnológicamente equivalente a distancia, por los que cobre un precio o tarifa.
- **Servicios:** cualquier actividad onerosa suministrada en el mercado, prestada por medios electrónicos o tecnológicamente equivalentes a distancia, con excepción de las que resultan de las relaciones laborales de dependencia.
- **Catálogo electrónico:** a los efectos del presente documento, se entenderá por catálogo electrónico, aquel sitio web que contiene información detallada sobre los productos, ofertas, promociones, etc.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Pág.
Jenny Ruíz Díaz	Laura Minardi	Lucas Sotomayor	13/09/2018	4/10
Noelia Smith	María Luján Ojeda			

## 4.2 ACRÓNIMOS Y SIGLAS

- MIC** : Ministerio de Industria y Comercio.
- DGFDyCE:** Dirección General de Firma Digital y Comercio Electrónico.
- PBS** : Proveedor de Bienes y Servicios por vía electrónica y a distancia.
- CC** : Comunicaciones comerciales

## 5. NORMATIVA APLICABLE

- Ley de Comercio Electrónico N° 4868/2013
- Decreto Reglamentario N° 1165/2014
- Estándares Web como las desarrolladas por el Consorcio World Wide Web (W3C), entre ellas, las recomendaciones contenidas en el documento, Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG 2.0 y WCAG 2.1) por la Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI) del W3C.

## 6. REQUERIMIENTO NORMATIVO

### 6.1 Ley de Comercio Electrónico N° 4868/2013

La Ley de Comercio Electrónico tiene por objeto regular la contratación por vía electrónica y a distancia, y entre otras disposiciones establece las responsabilidades y obligaciones de los PBS, éstas deben ser consideradas por los Proveedores y aplicadas a los sitios web que hacen comercio electrónico.

### CAPÍTULO II - Obligaciones de los Proveedores

Para el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Artículo 7º, los PBS deberán disponibilizar la información requerida pudiendo optar por Términos y condiciones, Política de Privacidad, Política de Reembolso, Política de Privacidad, entre otros.

Disposición	Infracción
<p><b>Artículo N° 7 – Información.</b> El PBS está obligado a poner a disposición de forma permanente, fácil directa y gratuita:</p> <p><b>Inciso a):</b> sobre datos obligatorios competentes a la empresa.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Denominación social</li> <li>Domicilio</li> <li>Nombre del o los propietarios</li> <li>Dirección electrónica</li> <li>Números de teléfono</li> </ol> <p><b>Inciso b):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Niveles de seguridad</li> <li>Política de Privacidad utilizada para la protección permanente de los datos personales.</li> </ol> <p><b>Inciso c):</b> copia electrónica del contrato. Conjunto de términos y condiciones, políticas, devoluciones, cambios, reembolsos.</p>	<p><b>Grave</b></p>

Elaborado por:	Verificado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Pág.
Jenny Ruíz Díaz	Laura Minardi	Lucas Sotomayor	13/09/2018	5/10
Noelia Smith	María Luján Ojeda			

<p><b>Inciso d):</b> Regímenes exigidos por la autoridad de control competente.</p> <p><b>Inciso e):</b> Características del producto o servicio ofrecido de acuerdo a su naturaleza publicadas en el sitio.</p> <p><b>Inciso F):</b> sobre modo, plazos, condiciones y responsabilidad de entrega del producto o servicio ofrecido, publicados en el sitio.</p> <p><b>Inciso g):</b> sobre plazo, extensión, características y condiciones de la garantía; del producto o servicio ofrecido publicadas en el sitio, cuando ello corresponda.</p> <p><b>Inciso h):</b> informar procedimiento de cancelación y acceso completo a los términos del contrato antes de la confirmación del mismo.</p> <p><b>Inciso i):</b> sobre el procedimiento para: devolución, cambio y políticas de reembolso y cualquier otro requisito que derive del mencionado proceso.</p> <p><b>Inciso j):</b> sobre precio, moneda, modalidades de pago, valor final del producto, costo del flete y cualquier otro costo relacionado con la contratación del producto o servicio, publicados en el sitio.</p> <p><b>Inciso k):</b> sobre advertencias sobre posibles riesgos del producto o servicio ofrecidos y publicados en el sitio.</p> <p><b>Inciso k):</b> del otorgamiento al consumidor/usuario sobre los mecanismos y medios técnicos para identificar y corregir errores en la introducción de datos antes de efectuar la transacción y que el silencio del mismo no sea considerado como consentimiento.</p> <p><b>Inciso m)</b> Informar sobre la legislación aplicable y los datos de la Autoridad de aplicación de la presente Ley.</p>	
---	--

### CAPÍTULO III – Régimen de responsabilidad de los Proveedores

Para el cumplimiento del Artículo N° 16 el PBS además de contar con el mecanismo requerido debe igualmente informar al consumidor/usuario sobre el mismo.

Respecto al Artículo N° 17, el derecho de reembolso reconocido al consumidor/usuario conlleva una obligación para el PBS que implica establecer e informar un mecanismo de reembolso.

Disposición	Infracción
<p><b>Artículo N° 16 - Derechos de la Propiedad Intelectual.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer e informar, de forma pública y accesible a cualquier usuario, el mecanismo de retiro que implemente para realizar el retiro de contenidos que violen las disposiciones legales referentes a Derecho de Autor y Derechos Conexos, así como los de Propiedad Industrial.</li> </ul>	<b>Grave</b>
<p><b>Artículo N° 17 - Derecho de reembolso por variación entre lo ofertado y lo recibido.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer e informar al consumidor/usuario sobre algún tipo de mecanismo público y accesible de reembolso del dinero pagado por el mismo.</li> <li>Este artículo es aplicable en caso de que el consumidor/usuario no recibiera el producto o servicio publicitado en el tiempo, cantidad y calidad prometidos. Derecho que debe ser ejercido a través del reclamo en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles de recibido los bienes o servicios.</li> </ul>	<b>Grave</b>

Elaborado por:	Verificado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Pág.
Jenny Ruíz Díaz	Laura Minardi	Lucas Sotomayor	13/09/2018	6/10
Noelia Smith	María Luján Ojeda			

### Título III - Comunicaciones comerciales por vía electrónica

Disposición	Infracción
<b>Artículo N° 21 – Identificación de las Comunicaciones comerciales, ofertas promocionales y Concurso por vía electrónica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las CC realizadas por vía electrónica deberán ser claramente identificables como tales, en el inicio de las mismas, así como la persona física o jurídica en nombre de la cual se realizan</li> </ul>	<b>Grave</b>
<b>Artículo N° 22 - Obligación de los Proveedores de Bienes y Servicios.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer un procedimiento sencillo y gratuito que ofrezca al consumidor/usuario la posibilidad de oponerse a la utilización de sus datos con fines promocionales; durante la recolección de los mismos, como en cualquier CC que se le dirija.</li> </ul>	<b>Grave</b>

### Título IV - Contratación por vía electrónica

Para el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los Artículos 28 y 30, los PBS deberán disponibilizar la información requerida pudiendo optar por incorporarla por ejemplo en los Términos y condiciones y Política de cookies.

Disposición	Infracción
<b>Artículo N° 28 - Obligaciones previas a la contratación.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer e informar al consumidor/usuario de forma permanente, fácil y gratuita, comprensible e inequívoca sobre los siguientes extremos:           <ol style="list-style-type: none"> <li>Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato;</li> <li>Informar si el proveedor va a archivar el documento electrónico de formalización del contrato y el modo de acceder al mismo;</li> <li>Medios técnicos disponibles para su identificación y corrección de errores en la introducción de datos, y</li> <li>Los métodos aplicados para resolver controversias.</li> </ol> </li> </ul>	<b>Grave</b>
<b>Artículo N° 30 - Derechos de los consumidores o usuarios.</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Establecer e informar al consumidor/usuario sobre los dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos en equipos terminales empleados, sobre la utilización y finalidad, ofreciéndole la posibilidad mediante un procedimiento sencillo y gratuito, para rechazar la utilización de los datos.</li> </ol>	<b>Leve</b>

Son infracciones calificadas como **Muy Grave:**

- Los incumplimientos de la obligación de:

Elaborado por:	Verificado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Pág.
Jenny Ruíz Díaz	Laura Minardi	Lucas Sotomayor	13/09/2018	7/10
Noelia Smith	María Luján Ojeda			

- a. Suspender la transmisión, el alojamiento de datos, el acceso a la red o la prestación de cualquier otro servicio equivalente de intermediación, cuando la autoridad competente lo ordene.
- b. Retener los datos de tráfico generados por las comunicaciones establecidas durante la prestación de un servicio de la sociedad de la información.
- c. La utilización de los datos personales, para fines distintos de los señalados en la autorización, transmisión o contrato en que fueron obtenidos.

### **6.2 Decreto Reglamentario N° 1165/2014:**

Los PBS deberán disponibilizar la información, mecanismo y procedimientos requeridos.

#### **Artículo N° 11 - Deber de Informar y de Protección de Datos.**

- a. Informar al consumidor/usuario sobre la finalidad y tratamiento que se dará a sus datos personales conforme la ley vigente;
- b. Comunicar sobre el responsable de custodiar o almacenar la información proporcionada.
- c. El PBS debe emplear sistemas seguros para evitar la pérdida, alteración y acceso de terceros no autorizados a los datos suministrados por el mismo.

#### **Artículo N° 12 - Seguridad de medios de pago.**

Proporcionar de forma transparente, clara y sencilla al consumidor/usuario, información con respecto a la seguridad de los medios de pago utilizados, la tecnología que se utilizan para proteger las transmisiones, procesamiento y/o almacenamiento de datos financieros.

#### **Artículo N° 13 – Consentimiento expreso.**

Requerir el consentimiento expreso del consumidor/usuario, para la obtención de sus datos personales.

#### **Artículo N° 14 - Contenido de las comunicaciones comerciales.**

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.

#### **Artículo N° 15 – Comunicaciones Comerciales Emergentes.**

Las CC emergentes no deberán impedir la libre navegación del consumidor/usuario permitiéndole cerrarlas o eliminarlas en todo momento.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Pág.
Jenny Ruíz Díaz	Laura Minardi	Lucas Sotomayor	13/09/2018	8/10
Noelia Smith	María Luján Ojeda			

### **Artículo N° 16 – Síntesis de la transacción.**

Establecer un procedimiento que ofrezca al consumidor/usuario al momento inmediatamente anterior a su consentimiento el derecho de revisar, archivar e imprimir el resumen donde se incluya como mínimo:

- la descripción de los bienes o servicios contratados,
- las condiciones de compra o contratación,
- importe total,
- método de pago seleccionado,
- impuestos aplicados,
- forma y plazo de entrega,
- gastos de envío si corresponde.

### **Artículo N° 17 – Acuse de recibo.**

Establecer un procedimiento que ofrezca al consumidor/usuario al momento inmediatamente después a su consentimiento, recepcionar por vía electrónica o a distancia un acuse de recibo y/o facilitarle la descarga o impresión de un documento justificativo de la compra o contratación con datos relativos a la transacción efectuada.

### **Artículo N° 20 – Requisitos que debe reunir el sitio oficial de los PBS.**

Establecer atributos de accesibilidad, usabilidad y navegabilidad conforme a las normas y estándares internacionales. VER ANEXO 2

### **Artículo N° 21 – Catálogo electrónico.**

Los PBS deben establecer en su sitio web oficial de Internet:

Imágenes reales de los bienes y servicios ofrecidos, estar acompañados de una descripción de las características esenciales, el precio, forma de pago, gastos de envío, disponibilidad, devolución y demás informaciones establecidas en la normativa vigente.

El catálogo debe evitar toda promoción que tienda al engaño.

## **5. ANEXO 1 - Sanciones**

<b>TIPO DE INFRACCIÓN</b>	<b>SANCIÓN PECUNIARIA</b>
Muy Graves	desde 501 hasta 1000 jornales mínimos

Elaborado por:	Verificado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Pág.
Jenny Ruíz Díaz	Laura Minardi	Lucas Sotomayor	13/09/2018	9/10
Noelia Smith	María Luján Ojeda			

Graves	desde 201 hasta 500 jornales mínimos
Leves	<=200 jornales mínimos

## 6. ANEXO 2 – Atributos accesibilidad, usabilidad y navegabilidad

Los atributos requeridos en la norma se encuentran sustentados en estándares internacionales que establecen condiciones y características propias de cada uno.

### ATRIBUTOS:

**1. Accesibilidad:** Alcance al mayor porcentaje de personas. Ej.

- Con algún grado de discapacidad (físicas, sensoriales, cognitivas, etc.)
- Edad avanzada
- Baja iluminación
- Poco dominio del idioma
- Inexperiencia o inseguridad en el manejo de dispositivos electrónicos.

**2. Usabilidad:** calidad en la experiencia del usuario cuando interactúa con el producto o sistema. Ej.

- Facilidad de aprendizaje
- Facilidad y Eficiencia de uso
- Facilidad de recordar cómo funciona
- Satisfacción subjetiva

**3. Navegabilidad:** es la facilidad con la que un usuario puede desplazarse por todas las páginas que componen un sitio web.

- Eliminar cualquier obstáculo entre el usuario y la información que busca.

### OBSERVACIÓN:

- Los artículos resaltados en color **amarillo**, corresponden a requerimientos aplicables a sitios web con Catálogo Electrónico y Comunicación Comercial.
- Todos los artículos mencionados en el presente material, con excepción del Art. 21 de la Ley N° 4868/2013, son requerimientos aplicables a sitios cuyo modelo de negocio se ajusta a una plataforma automatizada (Con Carrito, pasarela de pago).

Elaborado por:	Verificado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Pág.
Jenny Ruíz Díaz	Laura Minardi	Lucas Sotomayor	13/09/2018	10/10
Noelia Smith	María Luján Ojeda			