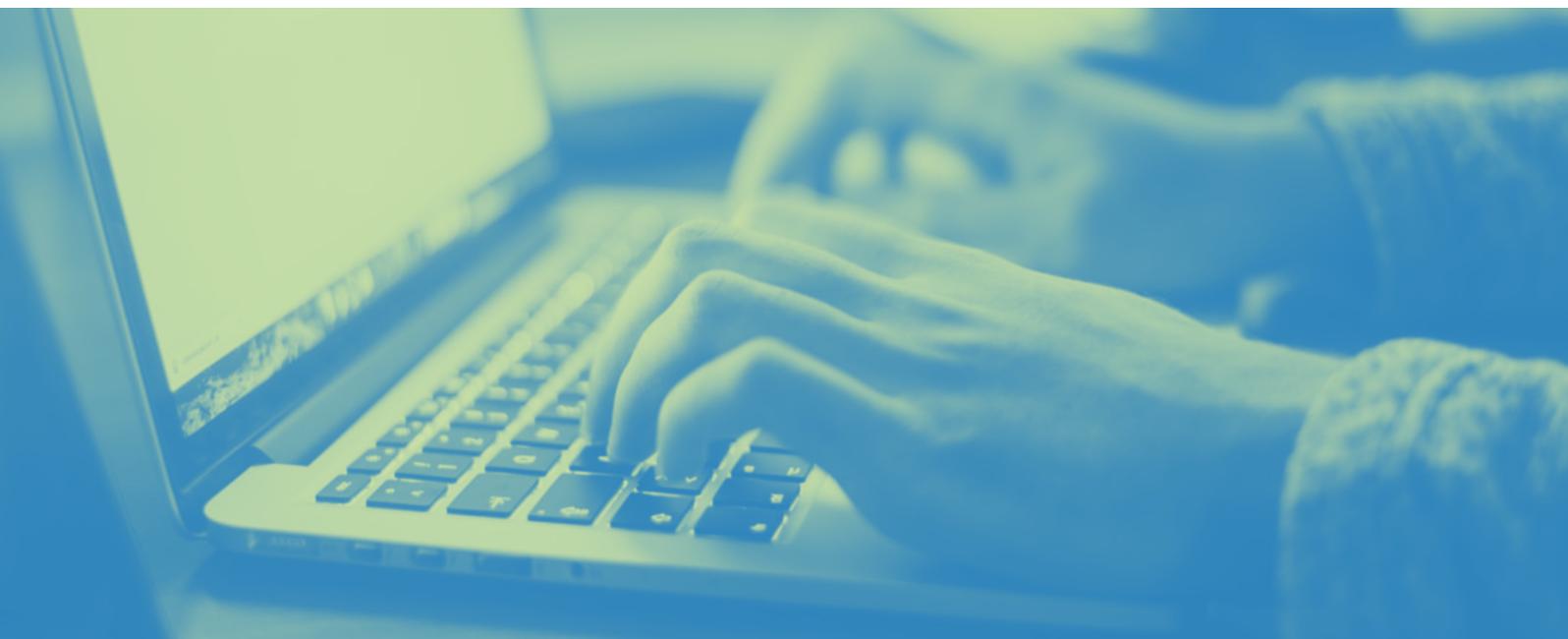


PREGUNTAS FRECUENTES sobre aspectos legales en eCommerce



cámara argentina de comercio electrónico



impulsando la economía digital

ÍNDICE

PREGUNTAS FRECUENTES

sobre aspectos legales en eCommerce

1. **¿Necesito estar inscripto en AFIP para comercializar de manera electrónica?**
2. **¿Qué son los Términos y Condiciones?**
3. **¿Cómo deben redactarse?**
4. **¿Dónde y qué información debe figurar en la web?**
5. **¿Soy pasible de alguna sanción por incumplimiento?**
6. **¿Qué es el derecho de revocación?**
7. **¿Qué es el botón de arrepentimiento?**
8. **¿Qué son los medios de pago electrónicos?**
9. **¿Cuál es la legislación que regula el comercio electrónico?**
10. **¿Qué son los datos personales?**
11. **¿Para qué puedo usar datos personales?**
12. **¿Como puedo recolectarlos?**
13. **¿Cómo debo protegerlos?**
14. **¿Por cuánto tiempo debo conservarlos?**
15. **¿Qué son las bases de datos? ¿Debo inscribirlas?**
16. **¿Qué es el consentimiento expreso?**
17. **¿Cómo pueden ejercer sus derechos los consumidores?**
18. **¿Existe alguna sanción por incumplimiento a la Ley de Datos Personales?**
19. **¿Cuál es la legislación que regula los datos personales?**

1. ¿Necesito estar inscripto en AFIP para comercializar de manera electrónica?

Sí, de esta manera puedo comenzar a comercializar los productos y/o servicios facturando el precio de los mismos. Dependiendo de los montos facturados, se categorizará impositivamente al proveedor.

2. ¿Qué son los Términos y Condiciones?

Son aquellas condiciones que regulan la compra-venta de productos o servicios que realicemos a través de la página web. Todo aquello que figure en los mismos obligará tanto al vendedor como al comprador. Debemos asegurar un acceso fácil y dar clara visibilidad a los términos de la contratación y ello se permite a través de una buena redacción de los Términos y Condiciones.



3. ¿Cómo deben redactarse?

La redacción del contrato debe ser completa, clara y fácilmente legible no debiendo incluir menciones, referencias o remisiones a textos o documentos que no se entreguen en simultáneo, de manera tal que los consumidores comprendan las condiciones que regulan el proceso de venta.

4. ¿Dónde y qué información debe figurar en la web?

Previo a la formalización del contrato y en una ubicación que resulte de fácil visualización, debemos informar:

- ◉ *Nombre comercial y social del proveedor;*
- ◉ *Dirección física y electrónica del proveedor;*
- ◉ *Correo electrónico de servicio de atención al consumidor;*
- ◉ *Número de identificación tributaria del proveedor;*
- ◉ *Identificación del fabricante, si corresponde;*
- ◉ *Identificación de registros de los productos sujetos a regímenes de autorización previa, si corresponde;*
- ◉ *Las características esenciales del producto o servicio, incluidos los riesgos para la salud y la seguridad de los consumidores;*
- ◉ *El precio, incluidos los impuestos y una discriminación de cualquier costo adicional o accesorio, tales como costos de entrega o seguro;*
- ◉ *Las modalidades de pago detallando la cantidad de cuotas, su periodicidad y el costo financiero total de la operación, para el supuesto de ventas a plazo;*
- ◉ *Los términos, condiciones y/o limitaciones de la oferta y disponibilidad del producto o servicio;*
- ◉ *Las condiciones a que se sujetan la garantía legal y/o contractual del producto o servicio;*
- ◉ *Cualquier otra condición o característica relevante del producto o servicio que deba ser de conocimiento de los consumidores;*
- ◉ *El derecho de revocación;*
- ◉ *Las políticas de privacidad;*

5. ¿Soy pasible de alguna sanción por incumplimiento?

Sí, además de las acciones judiciales que puedan promoverse, existen sanciones administrativas como consecuencia de infracción a la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, a saber:

a) Apercibimiento.

b) Multa de PESOS CIEN (\$ 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$ 5.000.000).

c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción.

d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta TREINTA días.

e) Suspensión de hasta CINCO años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado.

f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.



6. ¿Qué es el derecho de revocación?

Es la facultad que tiene el consumidor adquirente de servicios o productos fuera del establecimiento del proveedor (por medio postal, telecomunicaciones, electrónico o similar), de revocar la compra. El derecho se puede ejercer dentro de los diez días que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra. El derecho de revocar debe ser informado en forma clara y notoria por escrito al consumidor en todo documento vinculado a la venta.

7. ¿Qué es el botón de arrepentimiento?

Es la operación que permite al consumidor solicitar la revocación de la aceptación del producto comprado o servicio contratado que debe encontrarse dentro de la página de internet institucional de los proveedores. Debe ubicarse en un lugar destacado de forma tal que el consumidor pueda acceder al mismo en forma simple y directa, sin necesidad de registrarse de ninguna manera. Una vez realizada la solicitud de anulación, el proveedor debe informar el código de identificación correspondiente a esta revocación, dentro de las 24 horas y por el mismo medio.

8. ¿Qué son los medios de pago electrónicos?

Son aquellas plataformas o instrumentos electrónicos que permiten realizar pagos a distancia sin necesidad de utilizar dinero en efectivo o cheques tradicionales. De esta manera, se evitan los pagos presenciales pudiendo realizarse desde cualquier ordenador (computadora, smartphone, tablets). Hoy encontramos a las ya conocidas tarjetas de crédito o transferencias bancarias, a las que en los últimos tiempos se agregaron las billeteras electrónicas y los pagos mediante código QR.



9. ¿Cuál es la legislación que regula el comercio electrónico?

No existe una legislación específica en nuestro país, pero se aplican el Código Civil y Comercial de la Nación y la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

10. ¿Qué son los datos personales?

Es la información de cualquier tipo referida a personas humanas o de existencia ideal determinadas o determinables.

11. ¿Para qué puedo usar datos personales?

Solo pueden ser utilizados para las finalidades que motivaron su obtención. Es decir que si el consentimiento fue dado para realizar determinada compra, no pueden ser utilizados para enviarle publicidad.

13. ¿Cómo debo protegerlos?

La Agencia de Acceso a la Información Pública, con fecha 23.7.2018 dictó la Resolución N° 47/2018 por medio de la cual dictó una serie de recomendaciones.

12. ¿Como puedo recolectarlos?

Deben informarse previamente y en lenguaje claro: la finalidad, las consecuencias, los destinatarios y en caso que se almacenen en una base de datos, el nombre y los datos de contacto del responsable para que puedas ejercer tus derechos.

14. ¿Por cuánto tiempo debo conservarlos?

Pueden ser usados por el tiempo que resulten necesarios o pertinentes a los fines para los cuales hubiesen sido recolectados.

15. ¿Qué es el consentimiento expreso?

Es la conformidad que otorga el consumidor para el uso de sus datos. No será necesario cuando:

a) Los datos se obtengan de fuentes de acceso público irrestricto;

b) Se trate de listados cuyos datos se limiten a nombre, documento nacional de identidad, identificación tributaria o previsional, ocupación, fecha de nacimiento y domicilio;

16. ¿Qué son las bases de datos? ¿Debo inscribirlas?

Es todo registro, archivo, base o banco de datos que permita obtener información sobre las personas, se transmitan o no a terceros que deben estar inscriptos en el Registro Nacional de Bases de Datos Personales, lo cual en caso de no verificarse, puede generar sanciones al titular.

17. ¿Cómo pueden ejercer sus derechos los consumidores?

La autoridad de aplicación del régimen de datos personales es la Agencia de Acceso a la Información Pública. A tal fin el proveedor debe asegurar al consumidor, el derecho de acceso, de rectificación y de supresión. Todo ello debe figurar en forma visible previo a la recolección de los datos. Por lo general, figura en las Políticas de Privacidad.

18. ¿Existe alguna sanción por incumplimiento a la Ley de Datos Personales?

Sí, apercibimiento, suspensión, multa, clausura o cancelación del archivo, registro o banco de datos y sanciones de índole penal (artículo 117 bis Código Penal por ejemplo).

19. ¿Cuál es la legislación que regula los datos personales?

En nuestro país, los datos personales poseen rango constitucional a partir del artículo 43 de la Constitución Nacional. La Ley N° 25.326 y su decreto reglamentario 1558/2000 con sus modificatorias regulan en forma específica el régimen de datos personales.



Autores:

Florencia Diana

Juan E. Pringles

Noetinger & Armando Abogados - Socios CACE