



Lanzamiento Guía de buenas prácticas de comercio electrónico 19 de noviembre 2019

**Nelson José Guillén Bello, presidente del Consejo Directivo del
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel).**

Señoras y señores,

Todos los que estamos aquí en este encuentro sabemos que vivimos en un mundo que cambia constantemente, día tras día, minuto tras minuto.

Nos ha tocado vivir una época en la que debemos estar preparados para que la tecnología transforme muchos de los procesos a los que hacíamos de otra forma.

Y estamos muy conscientes de ello, porque según las cifras que manejamos del Departamento de Investigación y Análisis Económicos del INDOTEL, a septiembre de este año el número de cuentas suscritas a Internet asciende a 7 millones 956 mil.

Esto quiere decir que casi 8 millones de dominicanos y dominicanas tienen acceso permanente a internet.

Todos ellos utilizando dispositivos digitales para comunicarse, para trabajar, para informarse y para participar del comercio electrónico en línea.

Sin lugar a dudas, la disrupción digital ha traído consigo grandes oportunidades para ofrecer y adquirir productos y servicios en línea.

Cada vez se hace más sencillo comprar online una gran variedad de productos, comprando ofertas del mundo entero.

Podemos mandar a pedir cosas de Estados Unidos, de China, de Europa, que en unos pocos días estarán a nuestra disposición.

Para que tengamos una idea de cuánto han crecido las compras online, según los estudios de mercado hechos por Statista, en 2019 las ventas minoristas de

comercio electrónico en todo el mundo ascendieron a 3,53 billones de dólares y se proyecta que crecerán a 6,54 billones de dólares en 2022.

Aquí en la República Dominicana, según el Banco Central, durante el 2018 las ventas online alcanzaron más de 65 millones de pesos y hasta agosto de este año ya estábamos alcanzando los 50 millones.

Como podemos ver, el avance del comercio electrónico es indetenible, por lo que es hora de que empecemos a trazar iniciativas para sus mejores prácticas.

Sobre todo para los consumidores y los usuarios, que son quienes pueden salir más perjudicados si se realiza una mala transacción electrónica.

Amigas y amigos,

Entre los desafíos para el consumidor en el comercio electrónico destacan las faltas en la protección de los datos personales, el retraso en la entrega, la entrega de productos defectuosos y la inseguridad de los pagos en línea.

En nuestro país, contamos con una ley para proteger los derechos de los consumidores y desde INDOTEL estamos decididos a apoyar su cumplimiento.

Por eso, apoyados en nuestra Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, hemos venido desarrollando una dinámica de colaborar con los diferentes actores del ecosistema de comercio electrónico del país.

Juntos, estamos desarrollando acciones de manera que contribuyamos al desarrollo de la economía digital sostenible.

Estamos delimitando iniciativas para fomentar la confianza en el comercio electrónico mediante siete medidas:

Número uno: Estamos confeccionando un sólido marco jurídico para proteger a los consumidores.

Dos: La protección que ofreceremos a los consumidores digitales será igual de efectiva que la que se ofrece a otras formas de comercio.

Tres: Vamos a garantizar la fiabilidad y la seguridad de los pagos en línea.

Número cuatro: Impediremos el uso indebido de datos de los consumidores.

Cinco: Buscaremos mecanismos de solución de controversias más eficaces.

Seis: Velaremos por la educación y el empoderamiento de los consumidores.

Y por último: Crearemos lazos de cooperación a nivel internacional para poder accionar mejor en caso de transacciones transfronterizas.

Señoras y señores,

Junto a una estrecha colaboración con PROCONSUMIDOR y tomando en cuenta estos siete ejes, ponemos en circulación esta Guía.

Con ella, queremos orientar a los consumidores sobre las mejores prácticas de comercio electrónico, así como ofrecerles las informaciones de los canales adecuados al momento de presentar alguna denuncia.

Esto quiere decir que podrán informarse sobre formas de fraude y estafas en línea, y las instituciones a las que deben acudir en caso de controversias o inconvenientes.

Como pueden ver, se trata de una guía útil e imprescindible para los usuarios y consumidores de la era digital.

Con ella, estamos dando otro gran paso hacia la transformación económica digital de nuestro país.

Porque hoy más que nunca se hace imperativo que las personas tengan claro cuáles son sus derechos y responsabilidades en el ámbito digital.

Por eso, desde el INDOTEL vamos a seguir contribuyendo activamente al desarrollo de la sociedad de la información, con instrumentos como este o como la Carta de derechos y deberes de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones.

Vamos a seguir apoyando a las personas, a las empresas y a todo aquel que lo amerite para mejorar la calidad de los servicios en línea.

Vamos a continuar impulsando a que nuestro país, la República Dominicana, continúe teniendo un ciberespacio abierto para todos, pero más que nada, un ciberespacio seguro y confiable.

Muchas gracias.