

# Guía de buenas prácticas de Comercio Electrónico

..... PARA EL CONSUMIDOR .....



Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones



**PRO CONSUMIDOR**  
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN  
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR



## *RENUNCIA*

---

Las informaciones contenidas en esta guía son producto de una recopilación de buenas prácticas de varias fuentes y autores, realizada por el INDOTEL con la colaboración de Pro Consumidor. No manifiestan, necesariamente, disposiciones oficiales del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), ni del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

# **Guía de buenas prácticas de Comercio Electrónico**

.....**PARA EL CONSUMIDOR**.....



Esta guía ha sido elaborada por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL). La misma está protegida por una licencia Creative Commons. Usted es libre de copiar, distribuir, comunicar y difundir públicamente, así como hacer obras derivadas, siempre y cuando tenga en cuenta citarla de forma específica y no utilizarla para fines comerciales. Toda obra derivada de la misma debe ser generada con las mismas condiciones.



• 4,567  
○ 2,044





## Índice

Introducción	<b>6</b>
Definiciones	<b>8</b>
Marco legal	<b>11</b>
Derechos de los consumidores	<b>14</b>
Asegure su compra en línea	<b>16</b>
Sobre el producto o servicio	<b>23</b>
Instituciones gubernamentales relacionadas y sus funciones	<b>29</b>



# INTRODUCCIÓN

NOVIEMBRE 2019

Uno de los servicios que ha experimentado un mayor crecimiento en los últimos años es el comercio electrónico, gracias al alcance que nos brinda el Internet, cada día podemos beneficiarnos de adquirir productos o servicios de tiendas o vendedores establecidos en cualquier parte del mundo, así como también contar con la rapidez de envío de los que nos brindan los comerciantes y empresas de paqueterías o couriers.

Grandes empresas ofertan sus productos o servicios a través de sus páginas de Internet, aplicaciones, redes sociales o por medio a grandes tiendas virtuales que maximizan la probabilidad de llegar a un público más amplio y diverso.

De acuerdo a las cifras del Banco Central de la República Dominicana, durante el año 2018, las ventas por medio del comercio electrónico, alcanzaron la suma de RD\$65,490,500.00, y hasta agosto de 2019 de RD\$48,502,100.00<sup>1</sup>. Es evidente el gran volumen que han alcanzado las ventas por medio del Internet, así como también la oportunidad de negocios que esto representa.

¿Sabías que en España casi el 70% de los consumidores prefieren realizar sus compras online? Debido a su popularidad y a las numerosas ventajas que ofrecen, cada vez más comerciantes publicitan sus productos y servicios en este tipo de plataformas. De este modo, los usuarios disponen de varias oportunidades de ofertas con la que satisfacer sus necesidades a un solo clic de distancia<sup>2</sup>.

En ese mismo orden, podemos encontrar sitios o páginas web que comercializan un único producto, asimismo, aquellos sitios que se dedican al comercio electrónico colaborativo, en los que se pueden comprar y/o vender diferentes productos y servicios. En los referidos sitios o páginas web los consumidores o usuarios pueden llegar y comparar diferentes productos y servicios, o el mismo, con una gran diversidad de precios. Los beneficios que brindan a los consumidores y usuarios, son los siguientes, a saber:

- **Encontrar y comparar productos en un mismo espacio.**
- **Saber a qué sitio web tienen que ir.**
- **Suscribirse a una cuenta, con la que podrán interactuar en todo momento.**
- **Los datos de facturación, direcciones de entrega y métodos de pago ya están almacenados<sup>3</sup>.**

Dentro los sitios de Internet más conocidos a nivel mundial, los cuales se dedican al comercio electrónico colaborativo, son: Amazon, Ebay, Airbnb, Expedia, Alibaba, Booking, entre otros.

El objetivo principal de esta Guía de buenas prácticas de Comercio Electrónico, es, brindarle a todo consumidor de productos y usuarios de servicios, las orientaciones pertinentes sobre las mejores prácticas al momento de realizar compras en línea, así como las informaciones de los canales adecuados al momento de presentar alguna denuncia relacionada con estas actividades.

1 - Estadísticas del Banco Central de la República Dominicana. 2019. <https://www.bancentral.gov.do/a/d/2659>.

2 - <https://www.osi.es/es/campanas/compras-seguras-online>

3. Sitio de Internet Open Pay | <https://blog.openpay.mx/sabes-que-es-el-comercio-electronico-colaborativo/>.




## DEFINICIONES

**Comercio electrónico:** toda relación de índole comercial, sea o no contractual, estructurada a partir de la utilización de uno o más documentos digitales o mensajes de datos o de cualquier otro medio similar. Las relaciones de índole comercial, comprenden, sin limitarse a ellas, las siguientes operaciones:

- **Toda operación comercial de suministro o intercambio de bienes, servicios o información;**
- **Todo acuerdo de distribución;**
- **Toda operación de representación o mandato comercial;**
- **De compra de cuentas por cobrar, a precio de descuento (factoring);**
- **De alquiler o arrendamiento (leasing);**
- **De construcción de obras;**
- **De consultoría;**
- **De ingeniería;**
- **De concesión de licencias;**
- **De inversión;**
- **De financiación;**
- **De banca;**
- **De seguros;**
- **Todo acuerdo de concesión o explotación de un servicio público;**
- **De empresa conjunta y otras formas de cooperación industrial o comercial;**
- **De transporte de mercancías o de pasajeros por vía aérea, marítima y férrea o por carreteras.**





**Consumidor o usuario:** persona natural o jurídica, pública o privada, que adquiere, consume, utiliza o disfruta de productos y servicios, a título oneroso, como destinatario final de los mismos para fines personales, familiares o de su grupo social. No se considerarán consumidores o usuarios finales aquellas personas que adquieran, almacenen, consuman o utilicen productos o servicios con el fin de integrarlos a un proceso de producción, transformación, comercialización o servicios a terceros.

**Datos de carácter personal:** cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas o identificables.

**Empresa:** toda persona natural o jurídica, pública o privada que realiza actividades económicas con o sin fines de lucro.

**Factura:** documento en el que se detallan los productos o servicios comprados, junto con su cantidad, importe, impuestos y que se entrega a quien debe pagarla.

**Marketplace:** es una tienda de tiendas. Es una página de internet donde diferentes vendedores ofrecen sus productos de una o varias temáticas.

**OCDE:** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

**Oferta:** es la declaración o manifestación unilateral de la voluntad hecha pública a personas determinadas o indeterminadas, por parte del fabricante industrial, distribuidor, proveedor y comerciante de ventas, de ceder, vender, alquilar o prestar un determinado bien o servicio.

**Órganos reguladores sectoriales:** todas aquellas entidades públicas creadas por leyes especiales responsables de organizar y asegurar la prestación de bienes y servicios, que deben tener políticas y programas específicos de protección a los derechos de los consumidores y usuarios de dichos servicios.

**Phishing:** es una técnica usada por ciberdelincuentes para obtener información personal y bancaria de los usuarios mediante la suplantación de una entidad legítima como puede ser un banco, una red social, una entidad pública u otra.

**Precio:** cantidad de dinero acordada entre las partes y que permite la adquisición o uso de un bien o servicio.

**Producto:** cualquier bien, mueble o inmueble, material o inmaterial, producido o no en el país, objeto de una transacción comercial entre proveedores y consumidores.

**Promoción de ventas:** son actividades o acciones, complementarias a la publicidad, dirigidas a incrementar las ventas, ya sea en puntos de ventas directamente al consumidor, o bien al intermediario y/o al mayorista y que generalmente conllevan ofertas de algún beneficio extra o valor agregado para el sector del público al que van dirigidas.

**Proveedor:** persona física o jurídica, pública o privada, que habitual u ocasionalmente, produce, importa, manipula, acondiciona, envasa, almacena, distribuye, comercializa o vende productos o presta servicios en el mercado a consumidores o usuarios, incluyendo los servicios profesionales liberales que requieran para su ejercicio un título universitario, en lo que concierne a la relación comercial que conlleve su ejercicio y la publicidad que se haga de su ofrecimiento o cualquier acto equivalente.

**Publicidad:** es toda forma o medio de comunicación que directa o indirectamente es realizada por una persona física o moral, pública o privada, en el ejercicio de una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional, con el fin de informar, motivar o inducir a la aceptación y/o adquisición de la oferta de bienes y servicios.

**Servicio:** cualquier actividad o prestación que sea objeto de una transacción comercial entre proveedor y usuario, incluyendo las suministradas por profesionales liberales, conforme los términos de la definición de proveedor.

**Smartphone:** teléfono móvil inteligente.

**Wearables:** por su nombre en inglés hace referencia a aquellos dispositivos o accesorios inteligentes incorporados a la vestimenta. Entre estos podemos mencionar los relojes inteligentes, pulseras inteligentes, etc.





TEMA II

**MARCO LEGAL**

El conjunto de leyes y reglamentos que rigen las actividades de comercio electrónico y velan por proteger los derechos de los consumidores o usuarios, al momento de realizar compras de productos o servicios, a través de las diferentes plataformas en línea son las siguientes:

**Constitución de la República Dominicana**, Proclamada por la Asamblea Nacional en fecha 13 de junio de 2015 y publicada en la Gaceta Oficial No. 10805, del 10 de julio de 2015.

**Ley General de Telecomunicaciones Núm. 153-98.** Constituye el marco regulatorio básico que se ha de aplicar en todo el territorio nacional, con el objetivo de regular la instalación, mantenimiento y operación de redes, la prestación de servicios y la provisión de equipos de telecomunicaciones. La misma deberá ser interpretada de conformidad con los convenios internacionales ratificados por la República Dominicana y se complementará con los reglamentos dictados por las autoridades competentes.

**Ley Núm. 126-02** sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, constituye el marco legal por el que se regula la eficacia jurídica de los Documentos y Firmas Digitales, así como los requisitos a cumplir por las Entidades de Certificación y los usuarios de dichas tecnologías. Asimismo, la referida ley 126-02 posibilita y facilita la utilización de las firmas digitales estableciendo criterios de fiabilidad técnica para la equivalencia entre las firmas digitales y las manuscritas, instaurando un marco legislativo moderno, armonizado y equitativo que permite regular con eficacia el trato jurídico de las firmas digitales de modo que su utilización no dé lugar a dudas sobre su seguridad.

**Ley Monetaria y Financiera Núm. 183-02.** Regula todo el sistema monetario y financiero de la República Dominicana, el cual sirve de base económica para todas actividades comerciales en el país, incluyendo todas aquellas realizadas a través del comercio en línea.

**Decreto Núm. 335-03,** Dicta el Reglamento General de Aplicación de la ley núm. 126-02, sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.

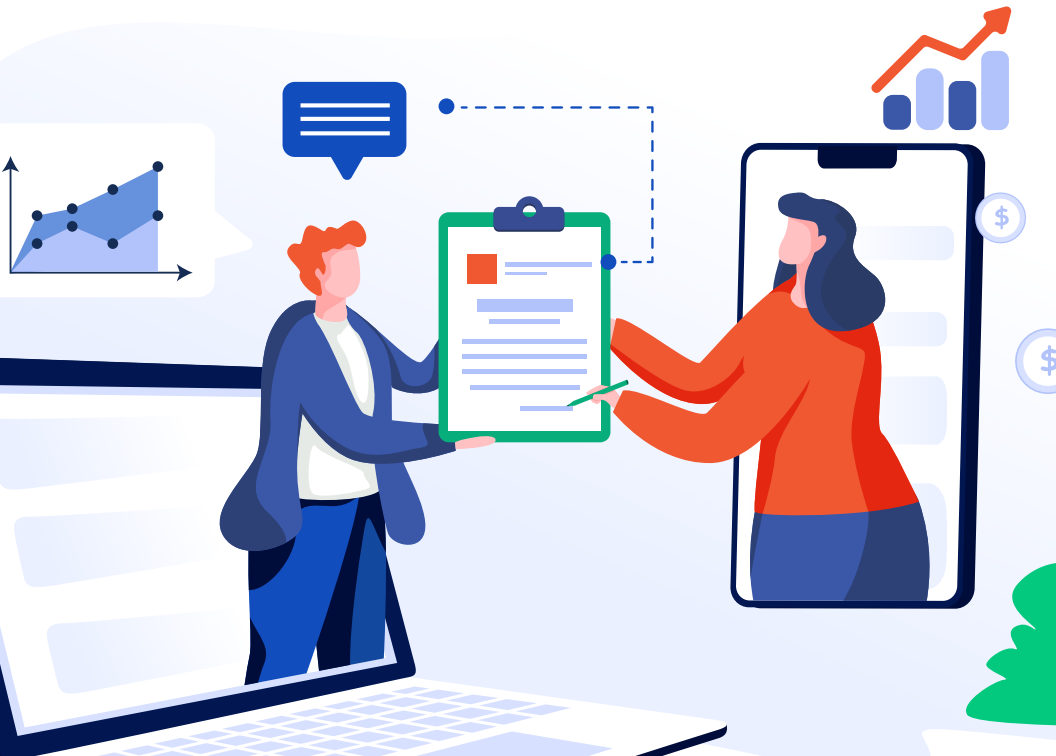
**Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, Núm. 358-05,** en la que se faculta al Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor) para velar y defender los derechos de toda la población consumidora de bienes y servicios haciendo uso de los instrumentos legales a su disposición para llevar a cabo esta tarea.

**Ley Núm. 53-07 contra Crímenes y Delitos de Alta Tecnología.** El objetivo principal es la protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información y comunicación y su contenido, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra éstos o cualquiera de sus componentes o los cometidos mediante el uso de dichas tecnologías en perjuicio de personas física o morales, en los términos previstos en esta ley.

**Decreto Núm. 236-08,** Dicta el Reglamento de Aplicación de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, núm. 358-05.

**Ley Núm. 172-13,** Vela por la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados.

**Ley Núm. 310-14,** Regula el envío de correos electrónicos no solicitados (SPAM).





## TEMA III

# DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los derechos del consumidor están consagrados en la Constitución de la República como uno de los derechos fundamentales y enumerados de forma explícita en el artículo 53, estableciendo que, "Toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consuma, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley. Las personas que resulten lesionadas o perjudicadas por bienes y servicios de mala calidad, tienen derecho a ser compensadas o indemnizadas conforme a la ley"<sup>4</sup>.

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor nos presenta, de manera detallada, un listado de los "derechos básicos del consumidor"<sup>5</sup>, los cuales son los siguientes, a saber:

4. Constitución de la República Dominicana. Año 2015.

5. ¿Conoces tus Derechos Básicos Como Consumidor? Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor). <https://proconsumidor.gob.do/wp-content/uploads/2016/09/Gu%C3%ADa-del-Consumidor.pdf>.

Última visita: 01/11/2019

**Derecho a la información.** Tiene derecho a que la información de los bienes y servicios que te ofrezcan sea clara, veraz, oportuna, suficiente y que la misma esté en idioma español, de modo tal que puedas efectuar una adecuada y razonada elección.

**Derecho a la educación.** Tiene derecho a la educación necesaria que le permita conocer sus derechos como consumidor y la forma de ejercerlos.

**Derecho a elegir el proveedor de tu preferencia.** Tiene derecho a acceder a una variedad de productos o servicios que te permitan la libre elección y seleccionar al proveedor que a su criterio le convenga.

**Derecho a recibir bienes y servicios seguros y de calidad.** Tiene derecho a que los productos y servicios que sean suministrados o prestados en el mercado no presenten peligro o nocividad ni riesgos imprevistos para su salud y seguridad.

**Derecho a la protección de sus intereses económicos.** Tiene derecho a la protección de sus intereses económicos mediante un trato equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios.

**Derecho al cumplimiento de la garantía.** Tiene derecho a sustituir por otro bien o servicio, recibir una rebaja del precio o la devolución del valor pagado, si el artículo no cumple con el uso por el cual lo adquiriste o sea imposible su reparación.

**Derecho a reclamar la protección de tus derechos.** Tiene derecho a reclamar la protección de sus legítimos intereses, mediante un procedimiento breve y gratuito, que pone a su disposición Pro Consumidor.

**Derecho a conformar asociaciones de consumidores.** Tiene derecho a asociarse y constituir agrupaciones de consumidores y/o usuarios de bienes y servicios.

**Derecho a convivir en un medio ambiente seguro.** Tiene derecho a vivir y trabajar en un medio ambiente digno y sano que no afecte su bienestar ni sea peligroso.



## TEMA IV

# ASEGURE SU COMPRA EN LÍNEA

Para asegurarnos de que nuestros datos personales y financieros estén a salvo en el mundo digital y no ser víctimas de robo de datos, fondos o identidad, debemos adoptar medidas de protección para salvaguardar nuestras actividades en línea. Entre estas medidas podemos mencionar las siguientes:

**Comprar sólo a vendedores reconocidos.** Cualquiera puede establecer un negocio en la red o a través de las redes sociales, ofreciendo servicios o artículos en venta, pero no todos los vendedores proporcionan medidas de seguridad para salvaguardar los datos personales y financieros de los consumidores. Antes de comprar deben indagar sobre la reputación del proveedor, mirar las reseñas de compradores anteriores e informarte sobre las políticas de reembolso y cambios.

**Averiguar dónde está ubicado el negocio (incluso si es en el extranjero),** y cuáles son los canales de contacto que establece el proveedor (teléfono, correo electrónico, etc.), así como también cuáles son sus políticas de privacidad.

**Crear contraseñas fuertes.** Las contraseñas que regularmente utilizamos para registrarnos en páginas y plataformas comerciales en Internet, deben cumplir con ciertas consideraciones que eviten su violación por parte de personas o redes de malhechores malintencionados. Entre estas consideraciones podemos mencionar: .....





- *Que no esté relacionada con información personal que sea fácil de descifrar y que no tenga una conexión lógica con usted o relacionados (fechas de nacimientos, nombre de hijos o equipos deportivos favoritos, etc.).*
- *Utilizar tres o cuatro palabras, con un mínimo de ocho (8) caracteres, que no se relacionen a usted, y utiliza una combinación de mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales (símbolos).*
- *Use diferentes contraseñas para cada una de tus cuentas (correos electrónicos, cuentas bancarias, redes sociales, etc.). Esto porque si usa la misma contraseña para todo, quien logre obtener acceso a una de sus cuentas, tendrá acceso a las demás.*
- *Nunca comparta sus contraseñas.*
- *Y, por supuesto, nunca debe utilizar contraseñas como: 123456, 11111111, 12345678, qwerty, etc.*
- *Utilizar un programa manejador de contraseña.*

**Utilizar tarjeta de crédito en vez de tarjeta de débito**, debido a que las primeras cuentan con un nivel más amplio de protección y muchas ofrecen seguros para las compras en línea. Es preferible que la tarjeta que vayas a utilizar tenga un límite de crédito bajo o controlado, de manera que si la vulneran no podrán cargarle grandes cantidades de dinero.

**Exigir una factura y guardarla** en caso de necesitarla como evidencia. Cuando necesites hacer una reclamación ante Pro Consumidor u otra institución siempre le exigirán una factura o algún comprobante de compra. En la factura debe estar claramente visible el nombre, la dirección y número de teléfono del vendedor.

**Proteger sus datos financieros.** Para esto debes comprar solo en sitios reconocidos o utilizar aplicaciones de pago, como la plataforma PayPal, que protegen su número de tarjeta y otros datos, ocultándoselos al vendedor y añadiendo una capa de protección a sus actividades comerciales.

**Revisar periódicamente sus estados de cuenta** para identificar cualquier cargo no autorizado, recurrente o cualquier error en facturación.

## ¿Cómo hacer una compra segura por Internet?

Al igual que cuando hacemos una compra en el comercio tradicional, al utilizar las herramientas de comercio electrónico también debemos tener precaución para minimizar las probabilidades de ser víctimas de engaños, cuidando tanto lo que compramos como nuestros datos personales y financieros.

### Recomendaciones a considerar al momento de realizar comprar en línea:

1. Asegúrese de que el producto o servicio que está a punto de comprar es el que realmente necesita. Para esto debe leer e investigar minuciosamente toda la descripción de uso, características y funcionalidad del producto. Ante cualquier duda pregúntele al vendedor y, paralelamente, realice una investigación acerca del producto en otras páginas, de Internet o a través de buscadores como Google, Bing u otros.
2. Compre solamente en páginas de Internet que sean seguras. No compre en páginas que no utilicen protocolos de seguridad, como la codificación Secure Sockets Layer (SSL). Asegúrese de la autenticidad de la página de Internet donde quiere comprar, lee sus políticas de privacidad, de devolución o reembolso. Si deseas verificar la seguridad del sitio donde piensas comprar fíjese en lo siguiente:
  - En la barra de direcciones verá un candadito cerrado.
  - Además, en la barra de dirección de la página, aparecerán las siglas “https” en lugar de “http”.
  - Puede revisar que tengan certificados de compra segura, estos son sellos virtuales que podrá encontrar en algún lado de la página. Es probable que aparezca una llave entera en aquellas páginas de Internet que son seguras.
  - Busque información de la página del vendedor en un buscador de páginas de Internet para enterarse de posibles problemas, fraudes o quejas de compradores anteriores.



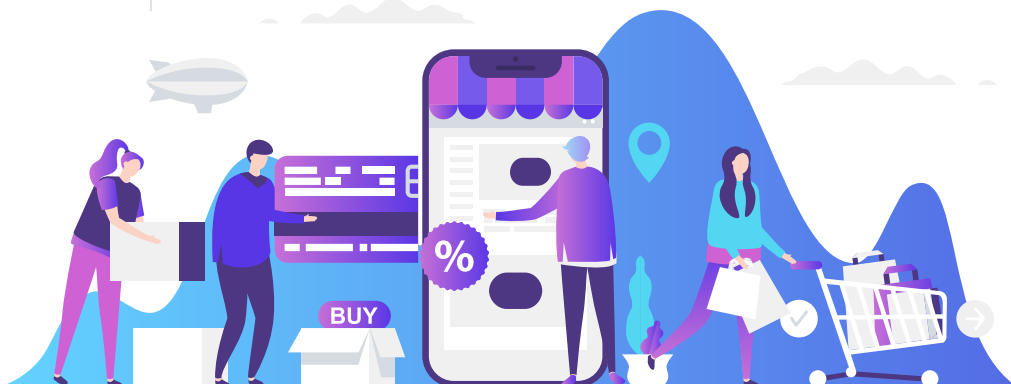
3. Instale un filtro contra el phishing<sup>6</sup>. Si no estás seguro de que puedas distinguir si una página de Internet es segura, puedes instalar un filtro contra el phishing, como son Adblock, Smartscreen Filter u otros, que te advertirán si una página presenta riesgos a tu seguridad.
4. Investigue la reputación de la empresa. Busque información y comentarios sobre la misma en Internet, pero ojo con aquellos comentarios que parecen ser demasiado buenos, muchos vendedores ofrecen productos gratis o con un descuento significativo a cambio de valoraciones positivas. Los comentarios en redes sociales también deben ser vistos con una lupa, puesto que si es el vendedor quien maneja el perfil de la empresa en las redes sociales puede, muy fácilmente, eliminar los comentarios negativos y dejar solo los positivos. Los medios de contacto con la empresa son vitales en el caso de que tengas algún inconveniente con tu compra. Busque direcciones físicas, números de teléfonos, direcciones de correo electrónico u otras formas de contacto que te puedan servir en un momento determinado.
5. Mantenga su equipo actualizado y protegido. Asegúrese de que su sistema operativo esté actualizado. Las actualizaciones suelen ser utilizadas por los fabricantes para corregir problemas de seguridad. Así como también trate de proteger su equipo con antivirus y antispyware actualizados.
6. No realice compras desde un equipo de acceso público. Los cibercafés, bibliotecas y redes de wi-fi públicas no son recomendables, pues esto podría poner en riesgo sus datos personales o financieros.
7. Utilice métodos de pago seguros. Muchas tarjetas de crédito ofrecen protección para el comprador, verifique con su institución bancaria antes de realizar la compra. Puedes utilizar tarjetas de bajo límite de crédito en caso de que exista alguna brecha en la cadena de la transacción que presente un riesgo a la seguridad. Además puedes utilizar métodos de pago como la plataforma PayPal, Google Pay u otras carteras virtuales que ocultan sus datos financieros al vendedor, y le brindan mayor seguridad al momento de hacer negocios.

6. Phishing es una técnica usada por ciberdelincuentes para obtener información personal y bancaria de los usuarios suplantando a una entidad legítima como puede ser un banco, una red social, una entidad pública, etc.

### **Comprando con el Smartphone (Teléfono Inteligente) o Tablet.**

Consideraciones adicionales a las referidas anteriormente se deben tomar en cuenta cuando compramos en línea a través de nuestro Smartphone o Tablet. Entre estas podemos señalar las siguientes:

- Utilice siempre una contraseña, PIN o patrón.
- Ajuste la configuración de la pantalla de tu dispositivo de manera que ésta se bloquee automáticamente después de cierto período de tiempo o tras un lapso estando inactivo.
- Utilice la aplicación del vendedor, ya que esta vía resulta muy conveniente, pero de todas maneras debe examinar si utiliza una conexión segura para transmitir su información y los detalles de la transacción. Si no estás seguro mejor realice la transacción a través de la página de Internet.
- Desactive las funciones de bluetooth o wi-fi siempre que no las esté utilizando para evitar que este se use como canal en entrada a sus dispositivos.
- Verifique los permisos que solicitan las aplicaciones que deseas instalar en su teléfono y si es totalmente necesario conceder los mismos.
- Utilice las herramientas de gestión remota, en caso de que pierdas el equipo, las cuales le facilitan los sistemas operativos para bloquear los dispositivos, borrar información que en ellos se encuentre almacenada, definir su ubicación geográfica en un mapa utilizando el GPS o, en casos más drásticos, hacer un reseteo de fábrica; esto siempre con el objetivo de mantener tus datos seguros. Los usuarios de iOS cuentan con la herramienta Find My Phone, que les permite llevar a cabo varios tipos de tareas. Al igual los usuarios de Android pueden utilizar Android Device Manager, que también lo puede hacer desde la página de Internet de Google (<https://www.google.com/android/find>). Los propietarios de equipos Samsung también tienen su propia herramienta Find My Mobile?



### ¿Cómo protegerse del phishing?

El phishing es una técnica de ingeniería social utilizada muy comúnmente por los delincuentes cibernéticos para obtener información privada, personal y bancaria, de los usuarios de los servicios en línea. Estos delincuentes normalmente intentan suplantar la identidad legítima de una entidad bancaria o alguna otra institución. De esta manera captan la atención de las personas e intentan redirigirnos a sitios web maliciosos que simula ser la página web de la institución oficial.

Los delincuentes cibernéticos utilizan múltiples medios para lograr sus objetivos, entre los principales están: correos electrónicos, mini mensajes telefónicos (SMS), servicios de mensajería instantánea como Whatsapp, Telegram, etc.

### Consejos para evitar ser víctimas del phishing

- Debe tener precaución con los correos electrónicos que reciba de personas, instituciones bancarias, públicas o de servicios con los cuales no guardas relación alguna.
- Si dicho mensaje es muy alarmista y le obliga a tomar una decisión apresurada, desconfía del mismo y cerciórate de que provenga del remitente real.
- También debe verificar la veracidad del mismo, si en él encuentras errores de redacción o gramática, dado que las instituciones, generalmente, se cuidan mucho de ellos.
- Ninguna entidad solicitará datos de acceso a sus cuentas a través de un correo electrónico. Si recibe un mensaje de este tipo debe eliminarlo y, en caso de dudas, puede indagar con la institución a través de sus canales de comunicación oficiales.
- Pase el cursor de su mouse por encima del enlace para observar si el mismo coincide con la dirección oficial de la página de Internet del remitente.
- No acceda a los enlaces que recibe mediante este tipo de correos.
- Si recibe un mensaje que viene de una institución, y su correo termina con “@gmail.com” o “@hotmail.com”, también debe desconfiar del mismo, dado que las instituciones con prestigio utilizan sus propios dominios para sus direcciones corporativas.
- No conteste este tipo de mensajes y, si así lo desea, puede alertar a tu contactos para que tomen las precauciones de lugar<sup>8</sup>.

7. Página web CNET | <https://www.cnet.com/how-to/how-to-shop-online-safely/>.

8. Privacidad y Seguridad en Internet. Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y Oficina de Seguridad del Internauta (OSI). 2019 | <https://www.osi.es/es/guia-de-privacidad-y-seguridad-en-Internet>.

Última visita: 01/11/2019

## Principales métodos de pago

**Tarjetas de crédito o débito.** Es uno de los métodos más utilizados. Al momento de su uso, uno de los puntos débiles es el tema de la confiabilidad de la página de Internet, dado que no podremos asegurar si los datos de la misma podrían ser utilizados de manera fraudulenta.

**Tarjetas pre pagadas.** Es un método que no es muy utilizado, pero que brinda cierto grado de seguridad por el hecho de que el comprador depositaría en ésta la cantidad exacta del costo del artículo que desea adquirir. De este modo, si llegarán a vulnerar la tarjeta o adquirir los datos bancarios de la misma, los delincuentes se encontrarían con una cantidad de crédito límite.

**Transferencias bancarias.** En nuestro país este método es muy utilizado en transacciones comerciales realizadas a través de las redes sociales (Facebook, Instagram, Whatsapp, etc.), cuponeras, entre otros. Cuando se escoge éste como método de pago es recomendable mantener en nuestros registros bancarios el comprobante de depósito o cualquier documento por un tiempo razonable en caso de que surja algún inconveniente. Si el vendedor se encuentra en el extranjero sería muy difícil recuperar nuestros fondos en caso de fraude.

**Pagos contra entrega.** En éste el consumidor tiene la posibilidad de verificar el producto y sus condiciones y características antes de realizar el desembolso. Algunas páginas de ventas diversas, como es el caso de la plataforma corotos.com.do, ofrecen esta facilidad, donde los compradores y vendedores pueden reunirse en una sucursal de la empresa Mail Boxes Etc., u otras, y realizar la verificación del producto logrando mayor seguridad del intercambio.

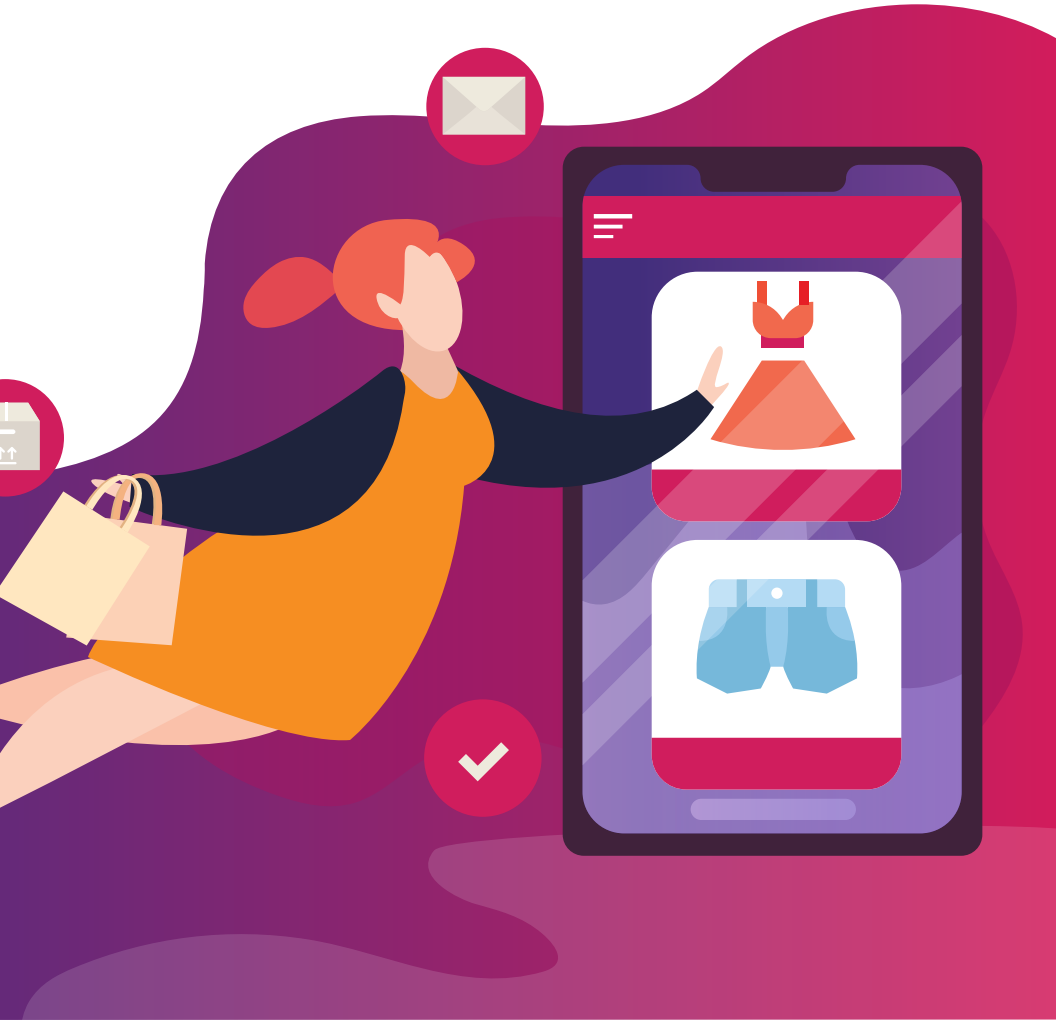
**Plataformas de pago.** Estas son aplicaciones de terceros (como PayPal) que, al momento de realizar el pago, esconden los datos de nuestros instrumentos financieros para brindarnos una mayor seguridad a las transacciones.

**Pagos con el celular y reloj inteligente.** Los pagos realizados con smartphones y relojes inteligentes (wearables) generalmente están atados a una cuenta bancaria, donde el comprador puede añadir una capa de seguridad al programar la autorización del pago mediante el uso de la huella digital, reconocimiento facial o de voz, de un PIN o patrón de diseño.



TEMA V

# SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO



## **Infórmese sobre todos los detalles del producto**

- **Dimensiones,**
- **Características del producto (forma, color, funcionalidad, adaptabilidad, etc.),**
- **Cantidades disponibles,**
- **Condiciones de uso y/o entrega,**
- **Precio, cargos por envío y entrega, impuestos u otros posibles cargos que no estén claros en el listado de productos,**
- **Garantía, políticas de cambio y reembolso, posibles fechas de entrega, restricciones por edad,**
- **Investigue qué es lo que estás obteniendo y lo que no, esto es especialmente importante cuando adquieres un servicio,**
- **Si está realizando una compra internacional cerciórese de qué tipo de moneda debe usar para el pago, la tasa de cambio, los diferentes métodos de pago y la seguridad que te brindan,**
- **Y cualquier otro detalle que pueda influir en tu decisión de compras.**





## Principales plataformas de comercio en línea

Entre las principales plataformas de comercio electrónico que operan a nivel nacional podemos mencionar:

**Corotos.** Es una página de Internet donde se ofrecen productos y servicios a manera de libre oferta y demanda entre comprador y vendedor. En las categorías correspondientes, el comprador busca el producto que le interesa adquirir y se pone en contacto directo con el vendedor.

**eMarket.** Es un portal web dedicado a la publicación de cualquier producto o servicio por medio de sus usuarios registrados.

**Mercado Libre.** De origen argentino, es una página dedicada al comercio en línea donde, al igual que la anterior, se ofertan todo tipo de productos y servicios.

**Marketplace de Facebook.** A pesar de ser una página desarrollada en los Estados Unidos, las ofertas allí se presentan dependiendo de la ubicación geográfica del usuario o consumidor. Si la ubicación que colocaste en tu perfil es la República Dominicana, allí encontrarás todo tipo de productos y servicios puestos en venta en el país.

**Redes sociales.** Aparte del Marketplace de Facebook también existen una inmensa cantidad de personas que establecen “tiendas” informales donde ofertan sus productos o servicios a través de las redes sociales como Facebook, Instagram y Whatsapp. En la mayoría de casos el comprador se pone en contacto directo con el vendedor y le realiza el pago a través de un depósito o una transferencia bancaria y en otros hace el pago contra entrega de la mercancía.

**Aplicaciones.** Un sinnúmero de empresas utilizan aplicaciones que se pueden encontrar en las tiendas de los principales sistemas operativos (Android y iOS). Solo por mencionar algunas podemos citar a: UberEats, Glovo, Colmapp, Alsuper.do, etc.

### ***A nivel internacional las principales plataformas dedicadas al comercio electrónico son:***

**Amazon.** Oferta productos propios y de terceros siendo una de las más confiables y efectivas al momento de realizar las compras. También es reconocida por su rapidez en el envío y la garantía que ofrece. Como soporte al consumidor cuenta con su propio centro de resolución de controversias donde comprador y vendedor pueden tratar temas referentes a operaciones de compra/venta con resultados no satisfactorios para alguna de las partes.

**Ebay.** Es una página que, al igual que la anterior, ofrece todo tipo de productos de todo el mundo, desde pequeños productos de manufactura artesanal hasta automóviles. Una de sus principales funcionalidades es la compra por subastas, donde el vendedor publica un producto con un precio base y los interesados empiezan la puja hasta que se cumpla el tiempo límite establecido inicialmente.

En cuanto al método de subasta los compradores deben tener especial cuidado, puesto que pueden llegar a convertirse en presa de vendedores que utilizan cuentas escudo y fantasma (shields y shells, por sus nombres en inglés) que sirven para ir elevando, paulatinamente, las pujas y así lograr que el precio final termine lo más alto posible, obteniendo así un mayor beneficio por la venta<sup>9</sup>.

**Alibaba.** De origen chino, es la empresa más grande del mundo en comercio electrónico. Cuenta con la peculiaridad de que se puede comprar tanto en grandes cantidades (al por mayor) como también adquirir el número justo de unidades que necesita el comprador.

**Aliexpress.** También de origen chino. Esta página ofrece todo tipo de productos a la venta minoritaria.



Otras tiendas de renombre internacional (como Walmart, GAP, Old Navy, Best Buy, IKEA y otras) cuentan con plataformas de comercio electrónico. Los productos que comercializan en sus puntos de venta físicos pueden ser adquiridos en línea a través de sus páginas de Internet o de aplicaciones para dispositivos móviles dedicadas.

### ¿Dónde reclamar?

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), es quien vela porque los derechos de los consumidores y usuarios sean reguardados. Mediante ella podrá establecer una reclamación sobre cualquier tipo de proceso comercial insatisfactorio, garantías, devoluciones o reembolsos.

Todo consumidor puede reclamar ante Pro Consumidor cualquier irregularidad en materia de consumo, facilitando los siguientes datos:

1. Información sobre el hecho que se reclama.
2. Nombre y la ubicación exacta del proveedor o establecimiento comercial.
3. Datos precisos sobre el producto o servicio que desea reclamar.
4. Tener disponible la factura o algún documento que evidencie la compra o adquisición del producto o servicio.

### Puede hacerlo por las siguientes vías:

- A través del Centro de Llamadas, en el teléfono 809-567-8555 y desde el interior sin cargos al 1-809-200-8555.
- El departamento de servicio al usuario cuenta con el correo: [info@proconsumidor.gob.do](mailto:info@proconsumidor.gob.do), a través del cual también pueden presentar su queja, denuncia o reclamación.
- Además, se puede presentar una denuncia o reclamación en línea mediante el enlace: <https://proconsumidor.gob.do/formulario-de-denuncias-y-reclamaciones/>.
- Servicio de conciliación: Se ofrece para promover la solución de controversias que puedan producirse entre consumidores y proveedores a fin de lograr acuerdos que favorezcan a ambas partes, conforme a lo establecido en la Ley No. 358-05 y el Reglamento que establece el Sistema de Conciliación y Arbitraje de Consumo. Para más información visite este enlace: <https://proconsumidor.gob.do/servicio-de-conciliacion/>.<sup>10</sup>

9. *Consumer Sourcebook – E-Commerce. Consumer Protection Bureau. New Hampshire Department of Justice. Office of the Attorney General* | <https://www.doj.nh.gov/consumer/sourcebook/e-commerce.html>. 2019.

10. *Sitio web del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor)* | [www.proconsumidor.gob.do](http://www.proconsumidor.gob.do).

Última visita: 01/11/2019

Además del contacto vía números telefónicos, Pro Consumidor también cuenta con una aplicación, ProcoApp<sup>11</sup>, la cual está disponible para usuarios de IOS y Android y puede ser descargada desde las respectivas tiendas.

ProcoApp permite ampliar los accesos de defensa al consumidor en todo el país. A través de esta plataforma se puede denunciar anomalías e irregularidades vinculadas con consumo por casos de productos vencidos, en mal estado, cargos indebidos por uso de la tarjeta de crédito o débito, publicidad engañosa, incumplimiento de garantía; entre otros casos que atenten contra la salud, seguridad y los intereses económicos de los consumidores o usuarios.

De igual forma, se pueden realizar denuncias vía chat en línea accediendo al sitio web de la institución, [www.proconsumidor.gov.do](http://www.proconsumidor.gov.do), y también vía WhatsApp al número 809-567-8555.

Asimismo, **Pro Consumidor presta asistencia a los consumidores que han confrontado inconvenientes con sus compras a nivel internacional.** Para esto cuentan con un equipo que brinda soporte a los compradores en caso de que ellos mismos no hayan podido resolver sus disputas o no conozcan los medios establecidos.

Otro método de contacto que pueden utilizar los consumidores que necesiten alguna asistencia, presentar alguna queja o denuncia o solicitar informaciones pertinentes a sus inquietudes es el espacio de República Digital.



11. Detalles de ProcoApp | <https://proconsumidor.gov.do/2017/10/12/consumidores-cuentan-con-aplicacion-movil-que-permite-denuncias-al-instante-de-violacion-a-sus-derechos/>  
Última visita: 01/11/2019



TEMA VII

.....  
**INSTITUCIONES  
GUBERNAMENTALES  
RELACIONADAS  
Y SUS FUNCIONES**

**Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).** Este vela por la protección de los derechos de los consumidores de bienes o servicios a nivel nacional y dan curso a cualquier reclamación o queja derivada de una transacción comercial, incluyendo las de comercio electrónico e incluso prestan asistencia sobre procesos de reclamación sobre compras a nivel internacional.

**Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).** Entre las funciones de esta institución está la de garantizar la oferta y acceso universal de los servicios de telecomunicaciones, favoreciendo los derechos de los usuarios, mediante el desarrollo y regulación de las telecomunicaciones y la firma digital.

Como herramientas para el consumidor, y la población en sentido general, cuenta con la Dirección de Protección al Usuario donde se atienden quejas y reclamaciones referentes a dicho sector.

**Superintendencia de Bancos.** Tiene la función de realizar, con plena autonomía funcional, la supervisión de las entidades de intermediación financiera, con el objeto de verificar el cumplimiento por parte de dichas entidades de lo dispuesto en esta Ley, Reglamentos, Instructivos y Circulares; requerir la constitución de provisiones para cubrir riesgos; exigir la regularización de los incumplimientos a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes; e imponer las correspondientes sanciones, a excepción de las que aplique el Banco Central en virtud de la citada ley.

**Procuraduría General de la República Dominicana.** El Ministerio Público es el organismo del sistema de justicia responsable de la formulación e implementación de la política del Estado contra la criminalidad, dirige la investigación penal y ejerce la acción penal pública en representación de la sociedad. En el ejercicio de sus funciones, el Ministerio Público respeta la Constitución y el ordenamiento jurídico dictado conforme a ésta, garantiza los derechos fundamentales que asisten a las personas, defiende el interés público tutelado por la ley, promueve la resolución alternativa de disputas y protege a las víctimas y testigos. Esta cuenta con la Procuraduría Especializada Contra Crímenes y Delitos de Alta Tecnología. Esta procuraduría está conformada por un equipo de personas, fiscales, abogados, informáticos y peritos dedicados a trabajar los delitos que se cometen a través de cualquier dispositivo tecnológico, amenazas vía telefónica, clonación de tarjetas, difamación a través de las redes sociales, obtención ilícita de fondos, transferencias electrónica ilícitas de fondos, estafa electrónica, chantaje vía electrónica, robo de identidad, adquisición y posesión de pornografía infantil on line.

También trabajan con los casos de apropiación indebida en los que someten los delitos de estafa electrónica, clonación de tarjetas, obtención ilícita de fondos, transferencias ilícitas, comercio ilícito de bienes y servicios en medios electrónicos, código malicioso, apropiamiento de páginas web, dominios, etc., piratería.

Atienden de manera especial los actos de suplantación y extorsión que incluyen los delitos de robo de identidad, falsificación de documentos y firmas, difamación a través de las redes sociales, chantaje vía electrónica, amenazas vía telefónica.

***Dirección de Investigación de Crímenes y Delitos de Alta Tecnología (DICAT), de la Policía Nacional***, la cual se crea en noviembre del 2005 motivado por el incremento de los delitos electrónicos en nuestro país, así como las nuevas formas y métodos de los delitos tradicionales utilizando medios informáticos y de igual manera integrar la Policía Nacional Dominicana en esquemas internacionales en el combate de la cibercriminalidad.

Cuenta con diferentes secciones que contribuyen a la protección de la ciudadanía, entre las que podemos mencionar:

- ***Sección de Investigaciones.***
- ***Sección de Inteligencia Electrónica.***
- ***Sección de Fraude a Empresas.***
- ***Sección de Fraudes Bancarios.***
- ***Sección de Evidencia Electrónica.***
- ***Sección de Análisis Forense Equipos Electrónicos.***
- ***Sección de Análisis Forense Imágenes / Videos***
- ***Sección de Llamadas Molestosas y/o Amenazantes.***

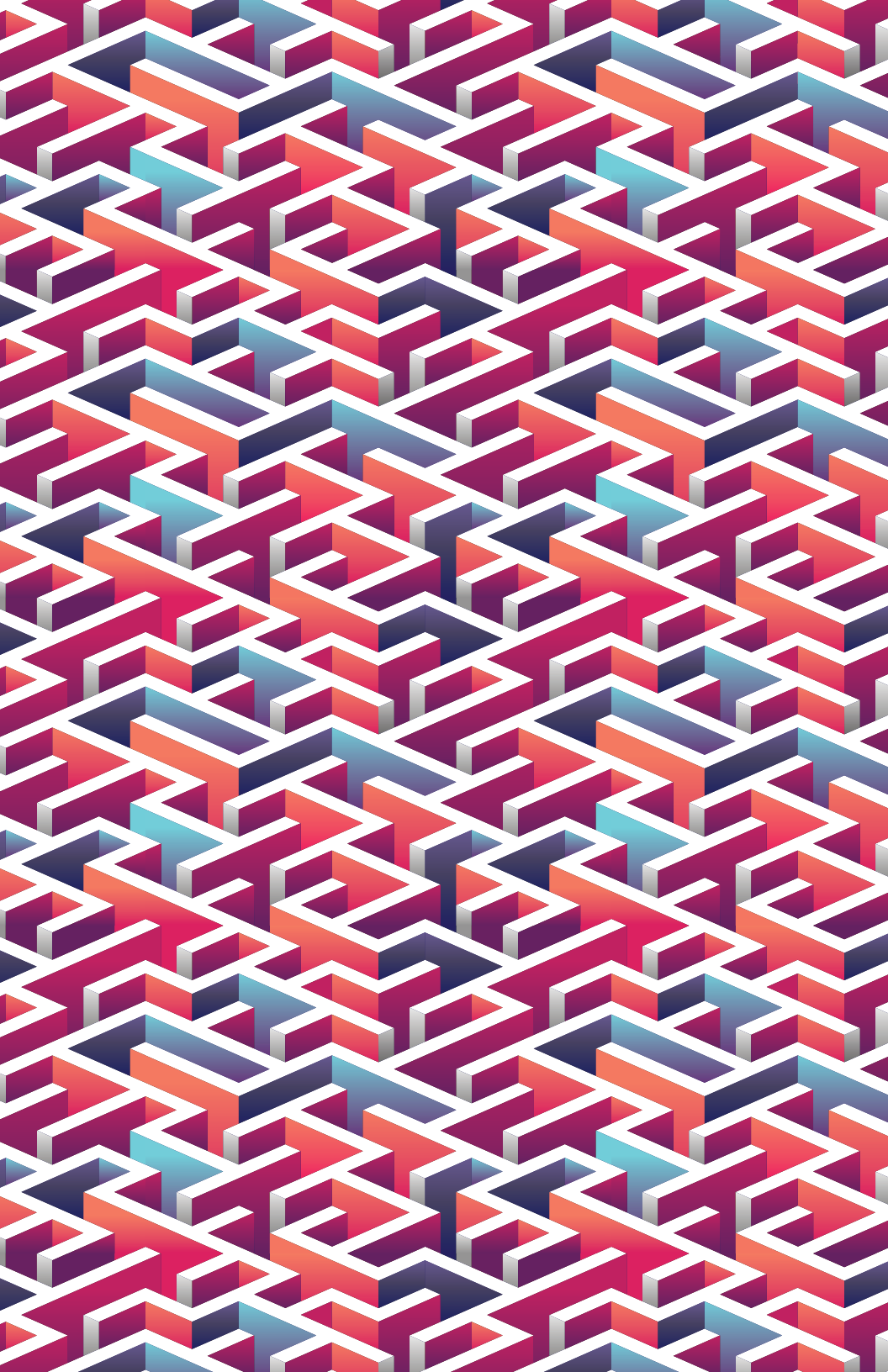
# RESEÑA BIBLIOGRAFICA





- 1) Constitución de la República Dominicana. Proclamada por la Asamblea Nacional en fecha 13 de junio de 2015 y publicada en la Gaceta Oficial No. 10805 del 10 de julio de 2015.
- 2) Ley 126-02 Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales. Promulgada por el Poder Ejecutivo el 4 de noviembre de 2002.
- 3) Reglamento General de Aplicación de La Ley N° 126-02 Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales. Promulgado por el Poder Ejecutivo el 8 de abril de 2002.
- 4) Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, núm. 358-05. Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor). 9 de septiembre de 2005.
- 5) Ley No. 172-13 que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados. Publicada en la Gaceta Oficial No. 10737 del 15 de diciembre de 2013.
- 6) Martínez, Lorenzo (2019). Guía de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico. Para MIPYMES, Emprendedores y Profesionales Autónomos. Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL). República Dominicana.
- 7) Guía de Derechos del Consumidor. Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor). 12 de septiembre de 2016. República Dominicana.
  - 8) Directrices de la OCDE para la Protección de los Consumidores de Prácticas Comerciales Transfronterizas Fraudulentas y Engañosas (Versión en español: 2004). Organización Para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OECD).
  - 9) Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico. Recomendación de la OCDE. (Versión en español 2018). OECD Recommendation of the Council on Consumer Protection in E-Commerce, OECD Publishing, Paris, 2016.
- 10) Almeyda, José Frank; Chez Abreu, Claudia y Larancuent, Osvaldo (2018). Comprendiendo Los Retos al Desarrollo del E-Commerce en la República Dominicana. Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana.
- 11) Manual de buenas prácticas comerciales (2012). Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor. República Dominicana.

- 12) Informe Sobre el Comercio Mundial 2018. El Futuro del Comercio Mundial: Cómo las Tecnologías Digitales están Transformando el Comercio Mundial. Organización Mundial del Comercio. [www.wto.org](http://www.wto.org). 2018.
- 13) Protect Your Data: Strong Passwords. <https://www.cyberaware.gov.uk/passwords>.
- 14) Consumer Sourcebook – E-Commerce. Consumer Protection Bureau. New Hampshire Department of Justice. Office of the Attorney General. <https://www.doj.nh.gov/consumer/sourcebook/e-commerce.htm>. 2019.
- 15) ¿Sabes qué es el Comercio Electrónico Colaborativo? Sitio de Internet Open Pay. <https://blog.openpay.mx/sabes-que-es-el-comercio-electronico-colaborativo/>. 8 de octubre de 2017.
- 16) Sitio de Internet de República Digital. <https://republicadigital.gob.do/que-es-republica-digital/>.
- 17) Consumer Policy Toolkit. Organisation for Economic Co-Operation and Development (OECD). 2010 | [https://read.oecd-ilibrary.org/governance/consumer-policy-toolkit\\_9789264079663-en#page3](https://read.oecd-ilibrary.org/governance/consumer-policy-toolkit_9789264079663-en#page3).
- 18) Página web CNET. <https://www.cnet.com/how-to/how-to-shop-online-safely/>.
- 19) Estadísticas del Banco Central de la República Dominicana. 2019. <https://www.bancentral.gov.do/a/d/2659>.
- 20) Privacidad y Seguridad en Internet. Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y Oficina de Seguridad del Internauta (OSI). 2019. <https://www.osi.es/es/guia-de-privacidad-y-seguridad-en-Internet>.
- 21) ¿Cómo realizar compras on-line seguras? Oficina de Seguridad del Internauta (OSI). <https://www.osi.es/es/pagos-online>.





Escanea para  
descargar



Síguenos en nuestras redes:



@IndotelRD

Ave. Abraham Lincoln No. 962, Edificio Osiris, Santo Domingo, República Dominicana  
Teléfono: (809) 732-5555 / Fax: (809) 732-1326 / info@indotel.gob.do  
www.indotel.gob.do