



Ministra del Comercio Interior

## RESOLUCIÓN 42 de 2020

POR CUANTO: El Decreto-Ley 370, del 17 de diciembre del 2018, “Sobre la Informatización de la Sociedad en Cuba”, establece en su disposición final segunda que los jefes de los órganos, organismos de la Administración Central del Estado, el Banco Central de Cuba, las entidades nacionales y los órganos del Poder Popular, en el marco de su competencia, dictan las disposiciones legales, realizan el control y la fiscalización y establecen las coordinaciones que resulten necesarias, relativas a la aplicación del mismo.

POR CUANTO: A los efectos de impulsar el acceso de la población a los servicios electrónicos que se generan a través de las redes de datos y los servicios de internet y proteger los derechos de los usuarios de estos servicios, se hace necesario regular la implementación del comercio electrónico a través de tiendas virtuales.

POR TANTO: En el ejercicio de las atribuciones conferidas en el artículo 145, inciso d) de la Constitución de la República de Cuba:

### RESUELVO

ÚNICO: Aprobar las siguientes:

#### REGULACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL COMERCIO ELECTRÓNICO A TRAVÉS DE TIENDAS VIRTUALES

##### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Las presentes regulaciones tienen como objetivo establecer requisitos para la realización del comercio electrónico, sus principios, la estructura operacional y requisitos de la tienda virtual, derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores, y otras disposiciones asociadas al comercio electrónico.

Artículo 2. Las presentes regulaciones resultan de aplicación a las personas naturales y jurídicas autorizadas a comercializar bienes y servicios en el territorio nacional.

##### CAPÍTULO II DE LOS REQUISITOS Y PRINCIPIOS

Artículo 3. El comercio electrónico se realiza a través de medios de comunicación electrónicos o cualquier otra forma, con plataforma tecnológica adecuada para tal fin, o mediante servicios de terceros autorizados a esta actividad, para servirse de sus infraestructuras y vender sus productos y servicios.



Ministra del Comercio Interior

## RESOLUCIÓN 42 de 2020

Artículo 4. Los principios que rigen la actividad de comercio electrónico son los siguientes:

- a) Equivalencia funcional: se reconoce la misma validez jurídica y fuerza probatoria a los mensajes de datos, documentos electrónicos, firmas electrónicas y demás procedimientos tecnológicos respecto a los medios convencionales para manifestar la voluntad, hacer constar información por escrito e instrumentar un acto jurídico;
- b) aceptación tecnológica: se respeta el uso de cualquier tecnología aprobada en el país, sin favorecer unas sobre otras;
- c) certificación digital: empleo de archivos emitidos por una autoridad de certificación, acreditada en la Infraestructura de Llave Pública de la República de Cuba, que permiten la utilización de la firma digital;
- d) seguridad: evaluación, por las autoridades competentes, de la seguridad de las aplicaciones informáticas, servidores y la infraestructura de redes asociadas al comercio electrónico; y que utilizan medios y aplicaciones de protección criptográfica, aprobados y certificados por la autoridad pertinente;
- e) calidad: evaluación, por las autoridades competentes, de la calidad de las aplicaciones informáticas;
- f) trazabilidad: trazabilidad de la prestación del servicio y de la entrega de los pedidos, que permita conocer el estado en que se encuentran;
- g) transparencia: el consumidor conoce la información necesaria que contribuya a generar confianza en el proceso del comercio electrónico;
- h) privacidad: protección de la información referida a la identidad y datos personales de los consumidores y las transacciones realizadas por estos; y
- i) renovación: revisión permanente de los procesos y las operaciones que permitan la actualización y mayor calidad de los servicios en línea.

### CAPÍTULO III DE LA TIENDA VIRTUAL

Artículo 5. La tienda virtual es un tipo de plataforma digital diseñada para la venta de productos o prestación de servicios.

Artículo 6. La tienda virtual tiene la estructura operacional siguiente:



Ministra del Comercio Interior

## RESOLUCIÓN 42 de 2020

- a) Módulo de venta en internet, sitio de venta universalmente accesible al cliente, para realizar sus compras de productos y servicios de manera totalmente autónoma;
- b) módulo de proveedores, reservado a aquellas personas naturales y jurídicas registradas como tal en el sitio, el cual les permite administrar su oferta; y
- c) módulo de administración, reservado exclusivamente al propietario de la tienda virtual.

Artículo 7. La tienda virtual cumple los requisitos siguientes:

- a) Identificar su nombre y dominio;
- b) visualizar el logo que lo identifique, conforme al manual de identidad, cuando corresponda;
- c) utilizar certificado digital para la protección;
- d) mostrar las condiciones y términos de la garantía comercial;
- e) visualizar el sistema de protección al consumidor, que incluye entre otros aspectos, los derechos y obligaciones del consumidor y del proveedor;
- f) visualizar el sistema de atención al cliente, que incluye entre otros aspectos, horarios, números de teléfonos, dirección de correo electrónico y cualquier otro dato de contacto del proveedor; la orientación para contactar en primera instancia al personal designado para la atención al cliente y la disponibilidad de medios que faciliten a los clientes hacer llegar sus criterios o sugerencias y formular quejas por insatisfacciones;
- g) poseer un catálogo con imágenes, videos, las descripciones necesarias de los productos y servicios que se ofertan y sus precios, expresados en idioma español y otros idiomas de considerarlo conveniente;
- h) brindar la opción del registro de los clientes y la modificación de datos personales;
- i) brindar la posibilidad de selección de productos o servicios, el seguimiento de las órdenes realizadas, un servicio de pago en línea y la posibilidad de examinar la transacción antes de ejecutarla;
- j) brindar la posibilidad de recibir información sobre la compra, notificación de pago y rastreo del estado de la orden de compra;



Ministra del Comercio Interior

## RESOLUCIÓN 42 de 2020

- k) visualizar los términos y condiciones de la tienda en el que incluirá su política de privacidad; y
- l) brindar la posibilidad de aceptar o rechazar la captación de la información personal en cualquier momento.

Artículo 8. En el módulo de proveedores se implementa:

- a) La edición del catálogo de productos y servicios;
- b) la consulta de clientes;
- c) el mantenimiento de las órdenes; y
- d) las opciones de actualización de disponibilidad de los productos y servicios ofertados.

Artículo 9. Para el hospedaje de la tienda virtual se establece previamente contrato con un proveedor de servicio público de hospedaje autorizado, que garantiza, según lo pactado en el contrato, la confidencialidad sobre la información y la protección de los datos.

## CAPÍTULO IV DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES

Artículo 10. Los consumidores ostentan, conjuntamente con los previstos en la legislación vigente, los derechos siguientes:

- a) Conocer la identidad del proveedor;
- b) obtener información veraz sobre los productos o servicios antes de realizar la transacción;
- c) conocer los gastos de envío asociados a la transacción antes de realizar la misma; si éstos dependen del volumen de la compra tienen derecho a conocer los criterios en que se basan para aplicar dichos gastos;
- d) derecho a la protección de sus datos personales al ser informados sobre el uso, finalidad y posterior empleo de los mismos; así como acceder, corregir y cancelarlos cuando lo consideren necesario;
- e) no suministrar datos personales innecesarios para la compra al facilitar únicamente aquellos imprescindibles para realizar la transacción; en caso de requerir datos adicionales, se solicita en momento posterior y bajo consentimiento previo del consumidor;



Ministra del Comercio Interior

## RESOLUCIÓN 42 de 2020

- f) manifestar su consentimiento a través de los medios previstos en la tienda virtual;
- g) recibir atención a través de medios que garanticen una comunicación directa y una respuesta rápida, ya sea telefónica, presencial u otra;
- h) optar entre los distintos medios de pagos disponibles en la tienda virtual; y
- i) ser informado del uso de cookies y de dispositivos de almacenamiento de datos en el caso que los hubiera.

Artículo 11. Los proveedores ostentan, conjuntamente con las previstas en la legislación vigente, las obligaciones siguientes:

- a) Proporcionar información de contacto y otros datos actualizados que permitan identificarlo, que incluye nombre o denominación social, datos de contacto y datos registrales cuando corresponda;
- b) presentar las descripciones actualizadas de los productos y servicios y proporcionar una imagen o video de los mismos;
- c) informar sobre el precio del bien o servicio y el precio total que incluye el pago por los servicios asociados, antes de realizar la transacción;
- d) informar con claridad sobre los propósitos de los datos solicitados y garantizar su seguridad;
- e) divulgar las vías de comunicación con el consumidor;
- f) informar sobre los medios de pago disponibles;
- g) especificar las condiciones generales de acceso y uso de la tienda virtual; y
- h) dar a conocer de forma clara y comprensible los términos y condiciones a las cuales el consumidor tiene acceso de forma gratuita y permanente.

## CAPÍTULO V DE LA LOGÍSTICA

Artículo 12. El sistema logístico en la cadena de distribución garantiza, por medios propios o de terceros:

- a) Un sistema de gestión de inventario automatizado en línea;
- b) la entrega del producto o la prestación del servicio al cliente;



Ministra del Comercio Interior

## RESOLUCIÓN 42 de 2020

- c) que el medio de transporte utilizado para la entrega de los productos cumpla lo establecido en las normas vigentes y garanticen la correcta manipulación, calidad y conservación de los productos, acorde con sus especificaciones y la inocuidad de los alimentos; y
- d) el proceso de devolución de mercancías.

### DISPOSICIONES ESPECIALES

PRIMERA: La modalidad de pago, mediante la utilización de la tarjeta de pago nacional o cualquier otro medio que se autorice, y las reclamaciones, dudas o divergencias sobre transacciones realizadas a través de la pasarela de pago, se realizan y formulan conforme a lo establecido en la legislación vigente por el Banco Central de Cuba.

SEGUNDA: Los desarrolladores en la programación de los módulos que componen la tienda virtual cumplen la legislación vigente en la materia.

### DISPOSICIÓN FINAL

ÚNICA: Esta disposición entra en vigor a los treinta días posteriores a su publicación en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

PUBLÍQUESE en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

ARCHÍVESE el original de la presente en la Dirección Jurídica de este Organismo.

DADA en La Habana, a los 9 días del mes de marzo del 2020.

Betsy Díaz Velázquez  
Ministra del Comercio Interior