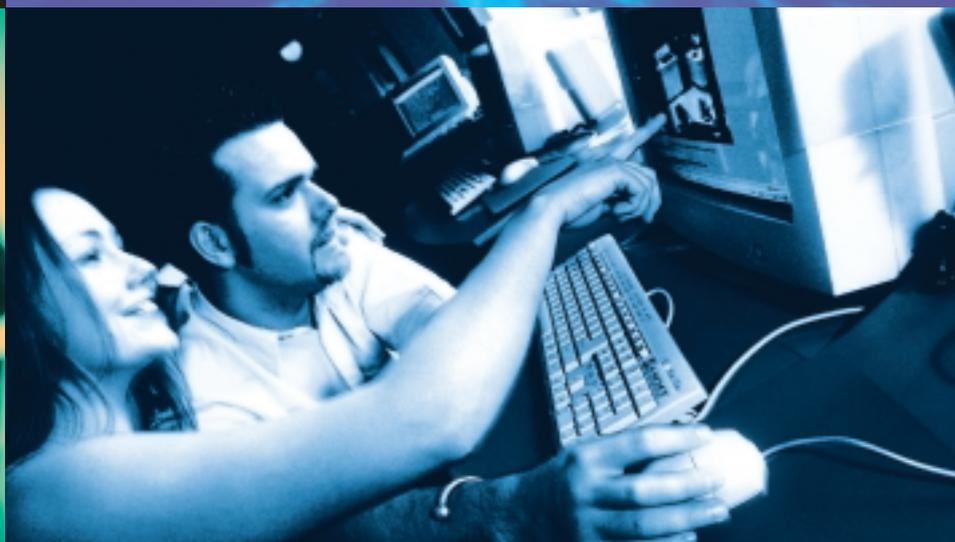


**Marca AENOR  
de Buenas  
Prácticas  
Comerciales  
para el Comercio  
Electrónico**



## El comercio del futuro.

En los últimos años, el Comercio Electrónico ha ido extendiéndose de manera significativa y se prevé que en el futuro experimente una expansión mayor, ya que proporciona grandes ventajas a sus usuarios:

- Acceso directo a los clientes. Sin intermediarios.
- Facilidad para vender diferentes productos en una misma tienda.
- Posibilidad de sustituir algunas mercancías por sus equivalentes digitales.
- Su comunicación y publicidad es masiva y sin limitación geográfica.

A pesar de la rapidez con que ha emergido el mercado electrónico, todavía existen factores que obstaculizan una adecuada interrelación entre los clientes y las empresas del Comercio Electrónico:

- Los compradores potenciales de habla hispana no están habituados a la compra por catálogo.
- La distancia física entre el consumidor, la empresa y el producto, dificulta la compra.
- Se sabe que existe un vacío legal para la regulación de este tipo de transacciones.
- Los consumidores aceptan lentamente políticas comerciales tan novedosas.
- Existe miedo a revelar los datos personales.

➔ Además, el consumidor quiere más información sobre los procesos de compra, contratación y pago del que usualmente ofrecen las tiendas virtuales.

**Por todo ello, AENOR ofrece la posibilidad de obtener el Certificado de Buenas Prácticas Comerciales para el Comercio Electrónico. Una solución cuyo objeto es asegurar la confianza de los consumidores en las empresas de comercio electrónico, aumentando la transparencia con que operan las mismas.**

### ¿Qué es AENOR?

➔ AENOR, entidad española, privada, independiente, sin ánimo de lucro, reconocida en los ámbitos nacionales, comunitario e internacional contribuye, mediante el desarrollo de las actividades de normalización y certificación (N+C), a mejorar la calidad en las empresas, sus productos y servicios, así como proteger el medio ambiente y, con ello el bienestar de la sociedad.

## EL Código de Buenas Prácticas Comerciales para el Comercio Electrónico.

AENOR ha elaborado el Código de Buenas Prácticas Comerciales para el Comercio Electrónico, que contribuirá a reducir la desconfianza e inseguridad de empresas y consumidores en las operaciones de comercio electrónico. Este Código ha sido elaborado a través de un foro virtual en el que han participado usuarios y empresas de comercio electrónico de numerosos países de habla hispana.

**El Código de Buenas Prácticas Comerciales para el Comercio Electrónico se basa en los siguientes principios:**

- Seriedad.
- Transparencia.
- Privacidad.
- Seguridad.
- Orientación hacia el cliente.
- Orientación hacia la mejora continua.

**Contenido del Código de Buenas Prácticas Comerciales para el Comercio Electrónico.**

Se han definido requisitos a cumplir por los comercios electrónicos dentro de cada una de las fases del proceso de compra:

- Comunicación comercial.
- Proceso de venta.
- Contratación.
- Pago.
- Entrega del bien o servicio.
- Servicio postventa.

**El Código contempla asimismo, aspectos relativos a:**

- Protección de datos personales.
- Protección de la propiedad intelectual.
- Ética.
- Tecnología.
- Proveedores.

## Sistema de Mediación y Arbitraje.

**Los principios en los que se basan los sistemas de mediación y arbitraje son:**

- Transparencia en el procedimiento.
- Posibilidad de ambas partes de exponer sus opiniones.
- No es obligatorio que el consumidor recurra a un representante jurídico.
- Gratuidad o coste reducido para los consumidores.
- Rapidez para la resolución.
- Legalidad y libertad.

**Mediación.** La mediación es la conciliación amistosa entre el cliente insatisfecho y la empresa de Comercio Electrónico.

AENOR ofrece a los clientes de las empresas certificadas un sistema de mediación que no sólo permite transmitir la reclamación al comercio certificado, sino además, observar la evolución de la reclamación y utilizar esta información en la valoración de la empresa, actuar como primer mediador entre las partes de litigio y recomendar, en caso de no haberse alcanzado un acuerdo amistoso, el sometimiento a arbitraje o el acceso a la vía judicial.

**Arbitraje.** El arbitraje es la resolución, por un tercero independiente de AENOR, del conflicto planteado entre un consumidor insatisfecho y una empresa certificada. Ambas partes están obligadas a acatar la decisión emitida.

## Servicios Anexos.

Además de la certificación del cumplimiento con el Código de Buenas Prácticas Comerciales para el Comercio Electrónico y de adhesión a los sistemas de mediación y arbitraje, AENOR desarrollará los servicios complementarios de utilidad para las tiendas virtuales y consumidores que sean considerados de interés tales como:

- Un sistema de calificación empresarial on-line.
- Un directorio de comercios virtuales certificados.
- Información sobre proveedores del servicio de autenticación de servidor seguro.
- Servicio de evaluación y comparación de tiendas virtuales, basado en los comentarios de los usuarios.
- Boletín de noticias (económicas, legislativas, etc.) relativas al Comercio Electrónico.

## ¿En qué consiste la Certificación AENOR de Buenas Prácticas Comerciales para el Comercio Electrónico?

A través del Certificado de Buenas Prácticas Comerciales para el Comercio Electrónico, AENOR como organismo independiente, certifica que la entidad que dispone del mismo cumple con el **Código de Buenas Prácticas Comerciales para el Comercio Electrónico** elaborado por AENOR, conforme a las necesidades tanto de los consumidores como de los empresarios, y está adherida a un **sistema de mediación y arbitraje**, establecido por AENOR como forma de resolución de potenciales conflictos entre el comercio certificado y sus clientes.

### El proceso de Certificación de AENOR de Buenas Prácticas Comerciales para el Comercio Electrónico.



- ▶ Durante los tres años de vigencia del certificado, AENOR realiza una auditoría anual con el fin de comprobar que se siguen cumpliendo los requisitos que dieron lugar a su concesión. A los tres años se procederá a la renovación del certificado.

## Certificación AENOR de Buenas Prácticas Comerciales para el Comercio Electrónico: confianza para sus clientes, beneficio para su empresa.

▶ A través de la certificación AENOR de Buenas Prácticas Comerciales para el Comercio Electrónico:

### La empresa de Comercio Electrónico:

- Genera **Confianza** sobre su presencia y actividades en internet.
- Invita a los visitantes a la compra en tiendas virtuales de confianza.
- Refuerza su imagen ante antiguos compradores.
- La distingue en la red de otras empresas de su sector.

### Y el consumidor consigue:

- Incrementar la confianza en la empresa de Comercio Electrónico oferente.
- Aumentar su confianza en el contenido de las actividades de la tienda virtual.
- Garantizar el cumplimiento de sus expectativas sobre las operaciones realizadas.
- Mayor facilidad de selección entre las numerosas ofertas de Comercio Electrónico existente.

Así, **el mercado del Comercio Electrónico obtiene** importantes mejoras que garantizan un intercambio más fluido entre el cliente y el Comercio Electrónico porque:

- Fortalece el Comercio Electrónico en todo el mercado hispano parlante.
- Aumenta la transparencia y la competitividad de las tiendas virtuales, que establecen unos requisitos mínimos a cumplir por todas ellas.
- Impulsa a las empresas con nombre comercial menos conocido o de reciente creación.