

¿CÓMO MANEJAR EFICIENTEMENTE EL E-COMMERCE EN TIEMPOS DE COVID-19?

Lima, 19 de agosto de 2020

LLONA & BUSTAMANTE

ABOGADOS



REGLAS Y REQUISITOS LEGALES QUE REGULAN EL COMERCIO ELECTRÓNICO DE BIENES Y SERVICIOS.

Por: Alfonso Fernández Maldonado
Socio Principal y Jefe del área de
Derecho Administrativo en el
Estudio Llona & Bustamante.

EMAIL ADDRESS

afernandezm@ellb.com.pe

PHONE NUMBER

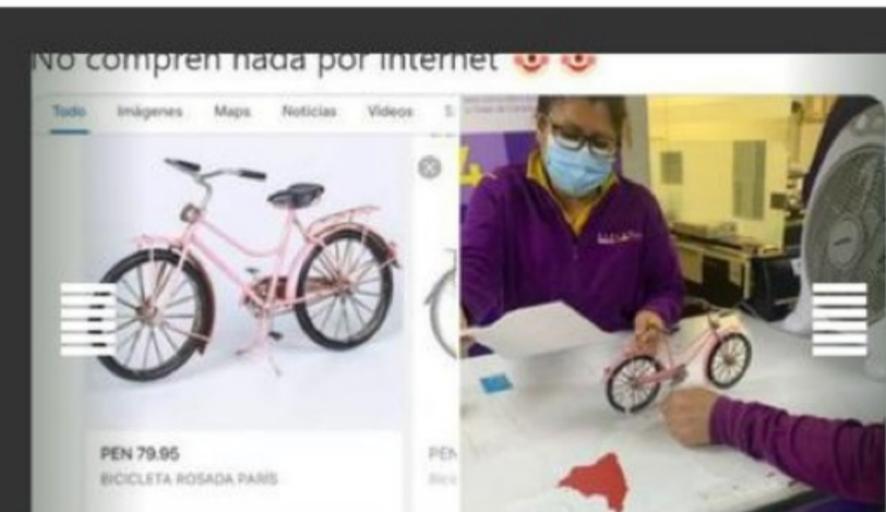
997-316-373



Captura de Twitter

Compró una bicicleta para trasladarse por pandemia, pero al recogerla era un adorno de 25 cm

Cabe aclarar que no se trató de una estafa, pues la joven reconoce que no llegó a leer la descripción del producto.



1/4

La joven aceptó que cometió el error de no revisar la descripción del producto. (Foto: Twitter)

El E-Commerce consiste en la distribución, venta, compra, marketing y suministro de información de productos o servicios a través de herramientas digitales.

Ejemplo: Amazon, Airbnb, Despegar.

No es algo nuevo, pero debido a la cuarentena es algo necesario.

- Comercio presencial:



Utiliza medios masivos o tradicionales de marketing.



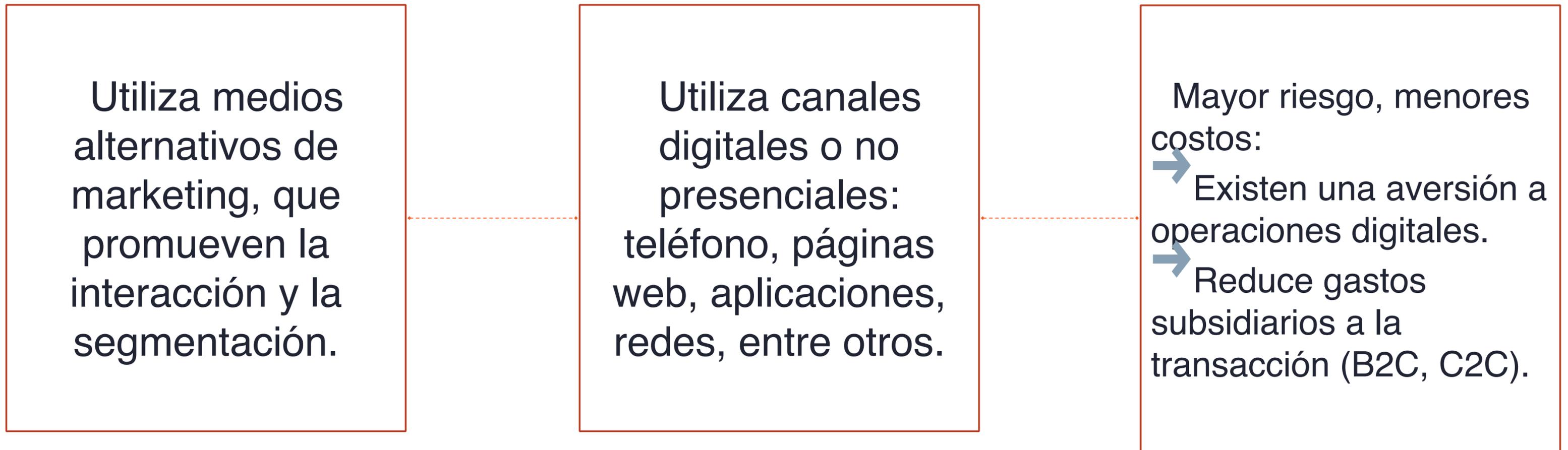
Utiliza locales comerciales para la compraventa o contratación de sus productos o servicios.



Menor riesgo, mayores costos:

- Se condice con los hábitos tradicionales del consumidor.
- Genera mayor confianza.
- Incrementa gastos subsidiarios a la transacción.

- E-Commerce:



- En comercio presencial, el propio consumidor determina si un producto satisface sus expectativas de consumo en virtud a su información y apreciación.
- En E-Commerce existe un desafío de fidelización del consumidor.

Términos y
Condiciones de
las plataformas o
medios virtuales.

Descripción del
producto o servicio.

Devoluciones.

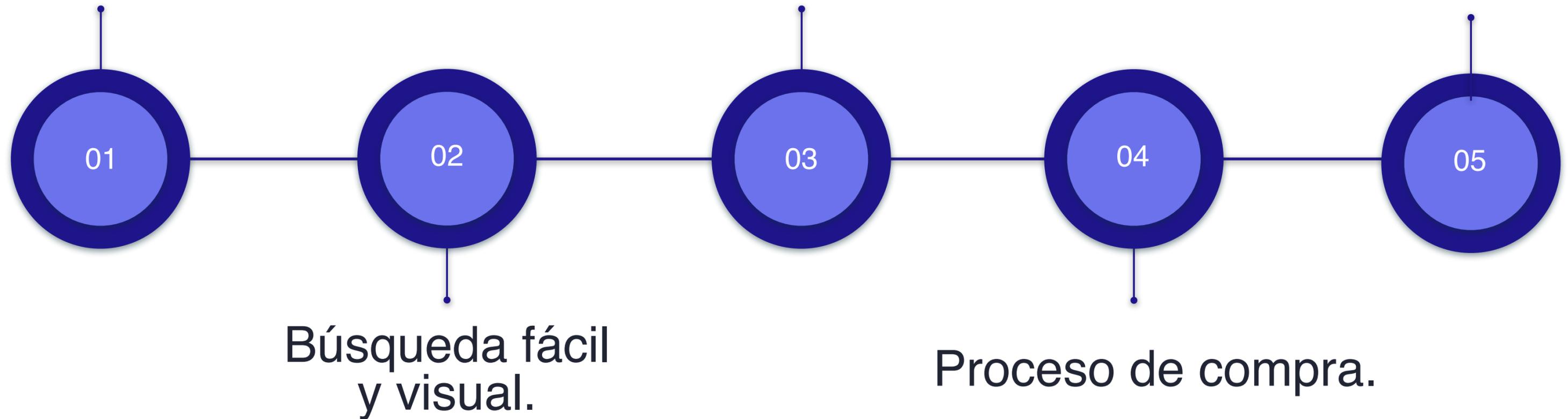
Términos
contractuales.

Gastos de
envío.

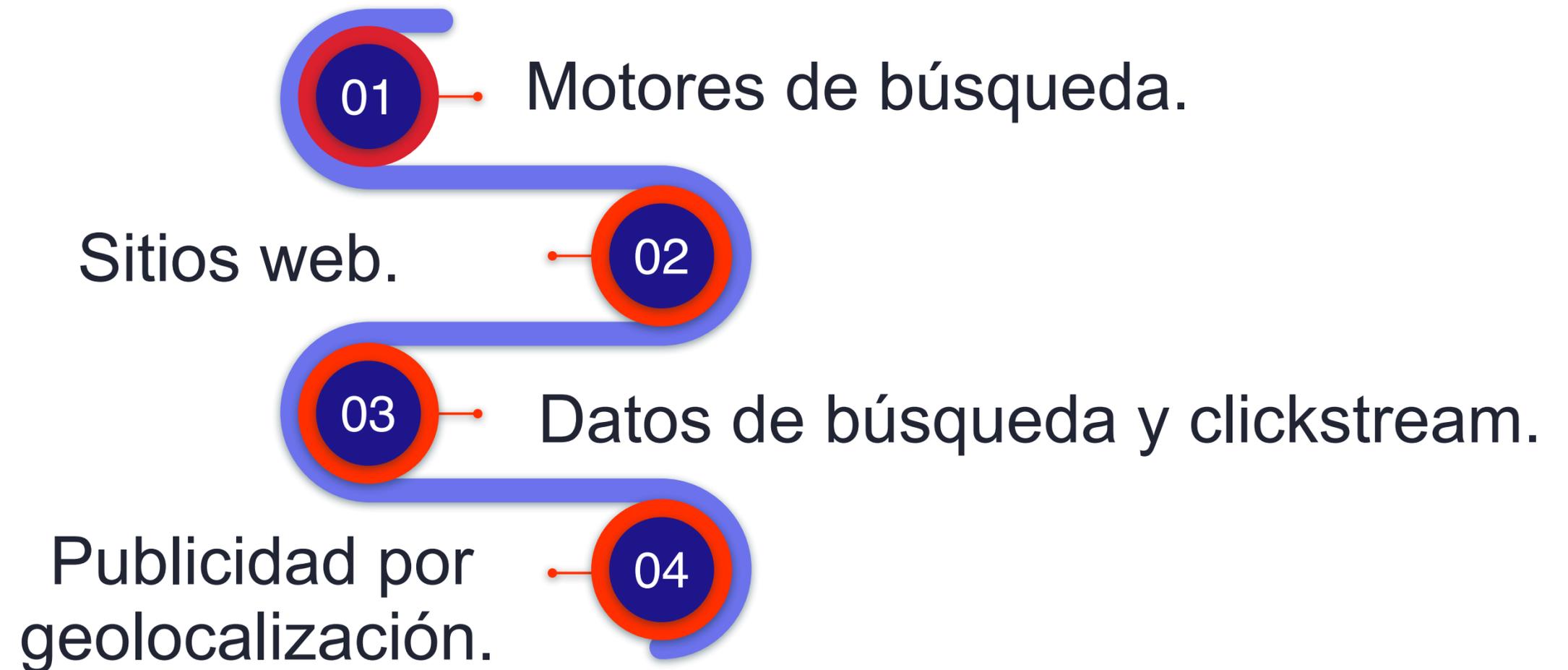
Opiniones y valoraciones de otros clientes.

Garantías.
Seguridades.

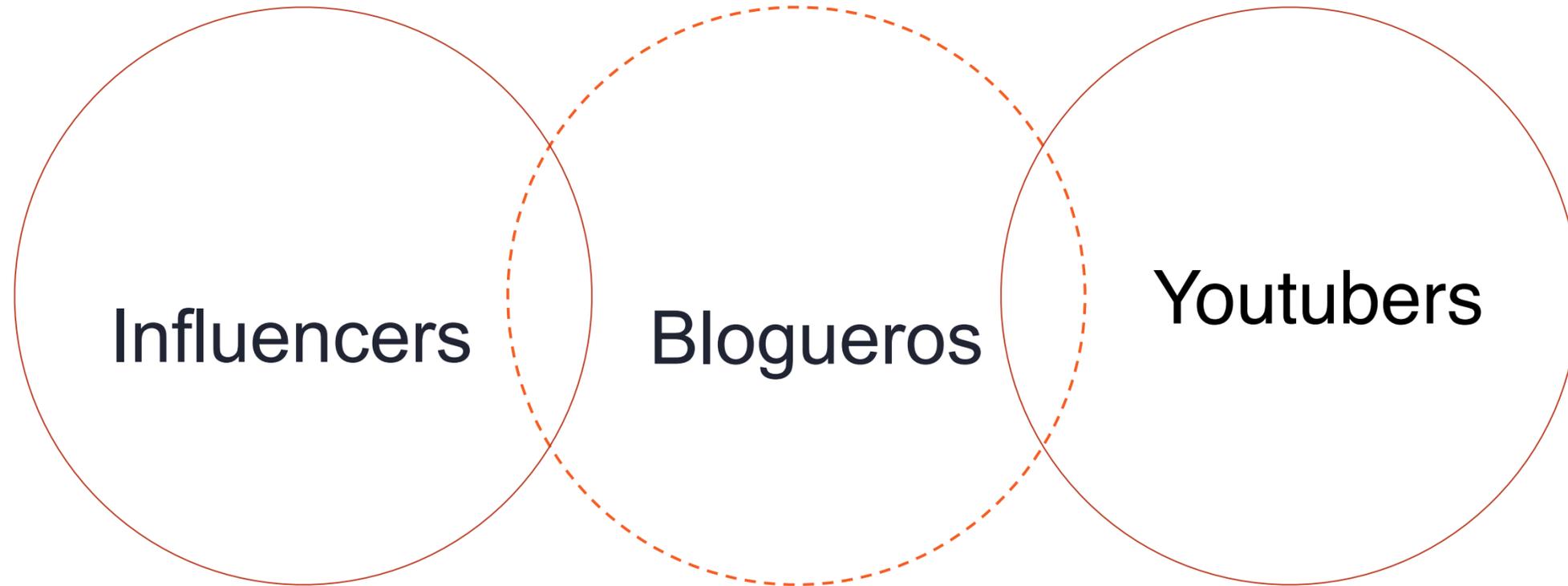
Atención al cliente.



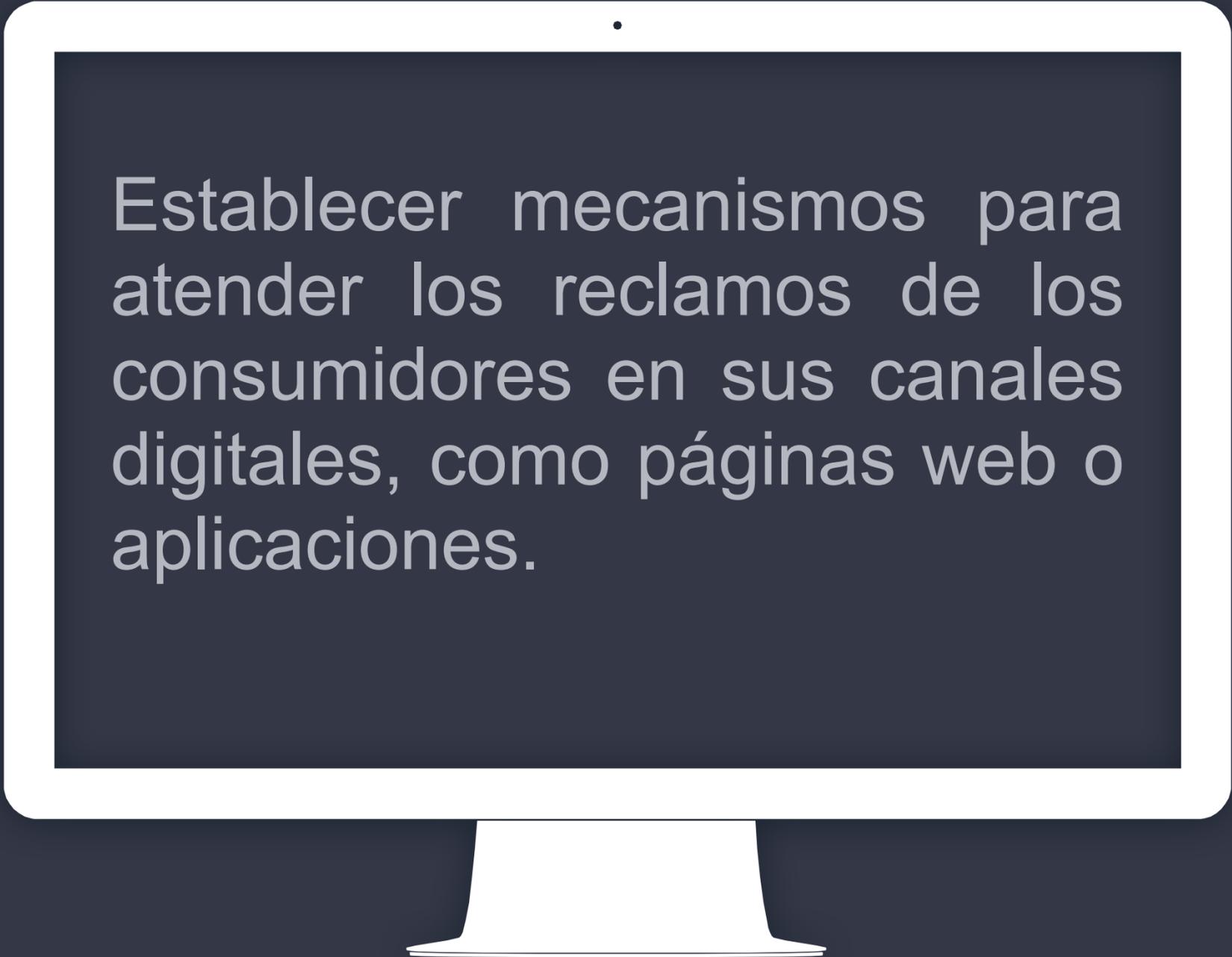
- Cautelar los numerosos medios de marketing:



- Cautelar los numerosos medios de marketing:
 - Plataformas de interacción y redes sociales.

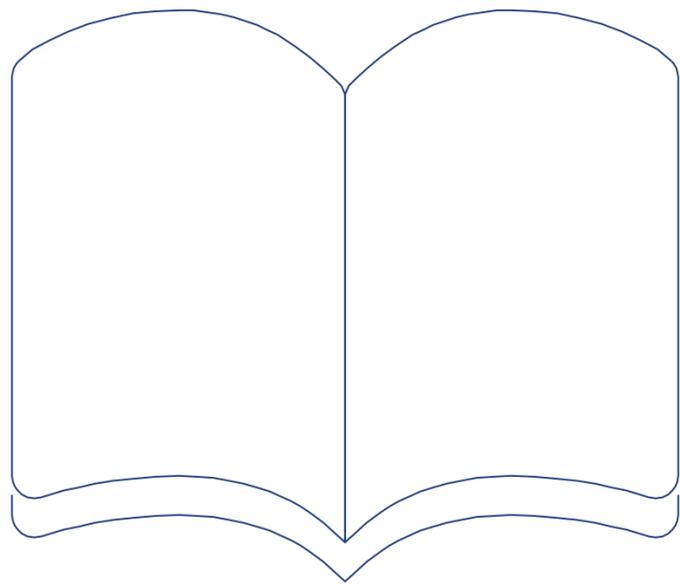


- Cumplir las reglas de protección de datos:
 - Datos personales.
 - Datos bancarios y financieros.
 - Datos domiciliarios para efectos de envío de bienes o servicios.
 - Datos sensibles, en caso se requieran al usuario.



Establecer mecanismos para atender los reclamos de los consumidores en sus canales digitales, como páginas web o aplicaciones.

- El Libro de Reclamaciones virtual deberá ser:



- Accesible en la misma plataforma.
- Debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamo.
- Enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor.
- Constar la fecha y hora del reclamo o queja.

01

Las transacciones por Internet y por medios no presenciales nos facilitan la vida, pero también generan nuevos desafíos, nuevas responsabilidades.

02

Las reglas y requisitos legales no pueden ser asimiladas como una exigencia, sino como una garantía.

03

Objetivo: fidelizar al cliente.

04

Meta: modificar los hábitos de compra de los consumidores.

**PARA MÁS INFORMACIÓN
SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES**

WWW.ELLB.COM.PE



ESTUDIO LLONA &
BUSTAMANTE ABOGADOS



ESTUDIO LLONA &
BUSTAMANTE ABOGADOS



ESTUDIOLLONAYBUSTAMANTE

PHONE: (511) 418-4860

¡GRACIAS!

Contactos:

Alfonso Fernandez Maldonado

Email: afernandezm@ellb.com.pe

Phone number: 997 316 373

Gisselle Allen

Email: gallen@ellb.com.pe

Phone number: 992 515 000

LLONA & BUSTAMANTE

ABOGADOS