



RESOLUCIÓN 35

POR CUANTO: El Acuerdo 8151 del Consejo de Ministros de 22 de mayo de 2017, en su numeral Cuarto, apartado Primero, dispone que el Ministerio de Comunicaciones tiene como función específica la de ordenar, regular y controlar los servicios de telecomunicaciones, informáticos y postales, nacionales e internacionales, la gestión de los recursos comunes y limitados en materia de estos servicios y su implementación.

POR CUANTO: Debido al avance del proceso de informatización de la sociedad y el desarrollo del comercio electrónico en el país, resulta necesario establecer una normativa que regule los requerimientos mínimos a tener en cuenta en el diseño de las tiendas virtuales en la comercialización de los productos y servicios a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, que se brinden mediante la modalidad de comercio electrónico.

POR TANTO: En el ejercicio de las facultades que me están conferidas, en el Artículo 145 inciso d), de la Constitución de la República de Cuba;

RESUELVO

PRIMERO: Aprobar los siguientes

REQUISITOS Y FUNCIONALIDADES PARA EL DISEÑO DE TIENDAS VIRTUALES

CAPÍTULO I

Objetivos y alcance

Artículo 1. El objeto de la presente resolución es establecer los requisitos y funcionalidades mínimas a tener en cuenta en el diseño de tiendas virtuales, según las condiciones actuales de la informatización del país.

Artículo 2. Esta Resolución es de aplicación a los titulares o los representantes legales de las tiendas virtuales, en virtud de la utilización de estas para la comercialización de productos y servicios, mediante el comercio electrónico y de forma general a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Artículo 3. La tienda virtual constituye la plataforma digital donde se exponen los bienes y servicios en oferta y su información complementaria, para que el cliente pueda realizar sus operaciones de manera totalmente autónoma.

CAPÍTULO II

Funcionalidades generales

Artículo 4. La venta en Internet de la tienda virtual se realiza a través del módulo dirigido al cliente, que le permite la realización de compras de productos y servicios.

Artículo 5. El módulo de venta en Internet de la tienda virtual debe contar con las condiciones que permitan desarrollar las funcionalidades siguientes:

- a) Catálogo de productos y servicios, organizado por categorías y subcategorías en caso que se requiera, con la siguiente información de cada uno:
 - I. Nombre
 - II. Identificador
 - III. Foto descriptiva
 - IV. Precio
 - V. Unidad de medida o paquete
 - VI. Disponibilidad del producto
 - VII. Descripción
 - VIII. Manual de usuario o ficha técnica, si aplica
 - IX. Tiempo estimado de entrega, si aplica
- b) buscador general de productos y servicios con opciones de filtrado;
- c) registro de clientes, con los datos siguientes que son solicitados al realizar compras:
 - I. Nombre y apellidos
 - II. Carné de identidad o documento de identificación
 - III. Domicilio: con el uso de nomencladores oficialmente establecidos para el municipio y la provincia
 - IV. Código postal
 - V. País (solo si la tienda posee visibilidad internacional y permite la realización de compras o envíos fuera de territorio nacional)
 - VI. Teléfono
 - VII. Correo electrónico
 - VIII. Credencial de acceso
- d) selección de productos o servicios, que permite conformar una lista con los artículos a comprar y ajustar las cantidades que se quieren comprar de estos, debe permitir modificar dicha lista y realizar o cancelar la compra, muestra el precio por artículo y el total a pagar en la moneda que efectuó el pago;
- e) revisión de la compra, información que se brinda al cliente para que este confirme si está de acuerdo en ejecutar la transacción y debe contener lo siguiente:
 - I. Datos de la compra:
 1. Nombre del producto o servicio que se pretende comprar.
 2. Cantidad de cada producto o servicio.
 3. Precio unitario por cada producto o servicio que se pretende comprar.
 4. Subtotal por cada producto o servicio, en función de la cantidad seleccionada.
 5. Total a pagar, que representa la suma del precio de cada artículo más el precio de los servicios adicionales solicitados.

- II. Dirección de envío, si es diferente a la especificada en la cuenta del cliente.
- III. Receptor de la compra, si es una persona diferente al cliente, caso en el cual se deben especificar los siguientes datos:
 1. Nombre y apellidos del receptor en caso de ser persona natural, o nombre del establecimiento en caso de ser persona jurídica.
 2. Carné de identidad o documento de identificación.
 3. Domicilio: con el uso de nomencladores oficialmente establecidos para la provincia y el municipio.
 4. Código postal, opcional.
 5. País (solo si la tienda posee visibilidad internacional y permite la realización de compras y envíos fuera de territorio nacional).
 6. Teléfono, opcional.
- f) selección del método de pago, sea electrónico o en efectivo en caso que se permita pagar por el producto al ser recibido;
- g) historial de compra, que muestra un seguimiento de todas las compras realizadas por el cliente con los datos siguientes:
 - I. Identificador de la tienda
 - II. Nombre del producto
 - III. Identificador del producto
 - IV. Identificador de la transacción
 - V. Pasarela
 - VI. Banco
 - VII. Fecha y hora de la compra
 - VIII. Estado actual de la compra
 - IX. Nombre del destinatario de la compra, que puedes ser el propio cliente
 - X. Domicilio del destinatario: con el uso de nomencladores para la provincia y el municipio
 - XI. Código postal
 - XII. País

Artículo 6. Además de los datos mencionados en el artículo 5, incisos a) y c), se pueden agregar otros, en dependencia del producto o servicio.

Artículo 7. El módulo de venta de la tienda virtual debe contar con los requisitos siguientes:

- a) Permitir la creación de cuentas de usuarios con el objetivo de facilitar el proceso de compra a clientes, e implementar mecanismos para que estos se autenticuen mediante una credencial de acceso, la cual se almacena cifrada y cumple con la legislación vigente en la materia;
- b) estar disponible en idiomas español e inglés si ofrece sus productos o servicios a personas extranjeras, y de ser requerido pueden habilitarse los recursos necesarios para el uso de otros idiomas;
- c) mostrar las tasas de cambio monetario vigentes en el momento en que se realiza la compra;

- d) el diseño de todas las páginas web debe ser adaptable a cualquier resolución de pantalla, este diseño adaptativo es conocido por el nombre de diseño web responsive;
- e) brindar la opción a los clientes de recibir por correo electrónico o SMS los datos de las compras realizadas, notificación de transacciones bancarias y el estado de las órdenes.

CAPÍTULO III

Funcionalidades administrativas

Artículo 8. La administración de la tienda virtual se realiza a través del módulo desde el cual se controla y se establecen las relaciones entre los demás módulos de la tienda virtual.

Artículo 9. La actividad de los proveedores de la tienda virtual se realiza desde el módulo dedicado a la gestión de la disponibilidad de los productos y servicios que se ofertan en la tienda.

Artículo 10. Los módulos de administración y de proveedores de la tienda virtual cuentan con las condiciones que permitan desarrollar las funcionalidades siguientes:

- a) Autenticación: se solicita al administrador o proveedor introducir su identificador y contraseña, que son validadas en una base de datos;
- b) edición del catálogo: permite la gestión de los productos y los servicios, información sobre los mismos, así como la disponibilidad de estos;
- c) consulta de los datos de los clientes: permite la consulta de los datos de clientes de la tienda virtual, así como de su historial de compras;
- d) seguimiento de órdenes: permite a los administradores y proveedores consultar los datos de las órdenes realizadas por los clientes.

Artículo 11. La tienda virtual puede contar con otras funcionalidades, según sean requeridas por su titular o representante legal, entre las que se encuentran secciones dedicadas a preguntas más frecuentes, recomendaciones de productos nuevos o más vendidos, módulos estadísticos que faciliten el análisis del comercio, indicadores que permitan analizar los aspectos más relevantes de las tiendas, envío de noticias y espacios de intercambio para la realización de consultas.

CAPÍTULO IV

Sobre la seguridad

Artículo 12. Los módulos de la tienda virtual deben funcionar sobre conexión con transferencia segura de datos de hipertexto con protocolo HTTPS o equivalentes, de acuerdo con las normas de protección criptográfica que establece la legislación vigente.

Artículo 13. El desarrollador de la tienda virtual habilita una conexión estable y segura con el proveedor del servicio de pago a través de la infraestructura de llave pública aprobada

en el país y solamente debe emplear un certificado digital que cumpla con la legislación vigente en la materia, emitido por una entidad nacional aprobada.

Artículo 14. El administrador asigna un rol de acceso a cada usuario de la tienda virtual, el cual define las funcionalidades a las que estos pueden acceder en el sistema.

Artículo 15. El representante legal de la tienda virtual es responsable de establecer la conservación de las trazas sobre las acciones realizadas en la tienda por todos los que actúan sobre esta, las cuales deben contener, si aplica, la información mínima siguiente:

- a) Para las acciones realizadas por todos los actores:
 - I. Credencial de usuario
 - II. Acción realizada
 - III. Identificador de los productos o servicios
 - IV. Fecha y hora de la acción realizada
 - V. Dirección IP
 - VI. Dirección MAC del terminal utilizado
- b) Para las acciones realizadas por los clientes se registra además:
 - I. Número y banco de la tarjeta empleada
 - II. Monto del pago realizado
- c) Para las acciones realizadas por los otros actores se registra además:
 - I. Credencial de usuario (de inferior jerarquía) sobre el cual se realizó la acción.

Artículo 16. Las trazas se conservan por un tiempo no menor a un año, en un servidor ajeno al servidor de aplicación en el cual se encuentra instalada la tienda virtual.

Artículo 17. Se solicita al cliente, en caso que se utilicen, la aceptación del uso de pequeños paquetes de datos enviados por el servidor de la tienda virtual y almacenados en el navegador con el objetivo de informar la actividad previa en este, conocidos como cookies, ya sean propias o de terceros.

Artículo 18. Todas las operaciones realizadas en la tienda virtual que impliquen el tratamiento de datos personales, cumplen con la legislación vigente en la materia.

Artículo 19. El desarrollador de la tienda virtual debe implementar los mecanismos para que el cliente exprese la aceptación de los términos y condiciones inherentes al uso de la tienda virtual, previa a la realización del pago.

Artículo 20. El titular o representante legal y el administrador de la tienda virtual son los responsables de cumplir con los requisitos de seguridad y calidad de programas y aplicaciones informáticas establecidos por la legislación vigente.

SEGUNDO: La Dirección General de Informática, la Dirección de Inspección y las oficinas territoriales de control del Ministerio de Comunicaciones, quedan encargadas según corresponda, del control del cumplimiento de lo que por la presente se dispone.

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.

NOTIFÍQUESE a los presidentes del Grupo de Administración de Empresas, del Grupo Empresarial de la Informática y las Comunicaciones y de las Cadenas de Tiendas Caracol, CIMEX y Caribe.

COMUNÍQUESE a los viceministros, a los directores generales de Informática, de Comunicaciones y de la Oficina de Seguridad para las Redes Informáticas; a los directores de Regulaciones y de Inspección y a los directores territoriales de control, del Ministerio de Comunicaciones.

DÉSE CUENTA a los Ministros de Comercio Interior, de Comercio Exterior y la Inversión Extranjera, del Interior y al ministro – presidente del Banco Central de Cuba.

PUBLÍQUESE en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

ARCHÍVESE el original en la dirección Jurídica del Ministerio de Comunicaciones.

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

Jorge Luis Perdomo Di-Lella

MSC. JUANA LOURDES VALLÍN SOSA, DIRECTORA JURÍDICA DEL MINISTERIO DE COMUNICACIONES

CERTIFICO: Que la presente Resolución es copia fiel y exacta del original que obra en los archivos de esta dirección a mi cargo.

La Habana, 10 de marzo de 2020.