



18 de junio de 2018

(18-3768)

Página: 1/2

Consejo General

Original: inglés

## DECLARACIÓN CONJUNTA SOBRE EL COMERCIO ELECTRÓNICO

### COMUNICACIÓN DE LA FEDERACIÓN DE RUSIA

La siguiente comunicación, de fecha 15 de junio de 2018, se distribuye a petición de la delegación de la Federación de Rusia.

1.1. Rusia celebra la intensificación de los debates en el marco de la Declaración Conjunta sobre el Comercio Electrónico. Para complementar nuestra comunicación (JOB/GC/181) sobre posibles maneras de profundizar en los trabajos exploratorios con miras a futuras negociaciones en la OMC sobre los aspectos del comercio electrónico relacionados con el comercio, en esta comunicación se exponen nuestras propuestas en relación con los principios de protección de los consumidores.

1.2. En los últimos decenios, el rápido crecimiento y desarrollo de las nuevas tecnologías digitales y del comercio electrónico han traído consigo importantes cambios en la economía mundial. Estas tendencias fomentan la innovación, crean empleo y ofrecen oportunidades sin precedentes a las microempresas y las pequeñas empresas, incluso a las que están ubicadas en los lugares más remotos del mundo, y posibilitan por tanto un crecimiento y un desarrollo socioeconómico sostenibles.

1.3. Al mismo tiempo, los consumidores en línea y su nivel de conocimiento y confianza respecto de las nuevas tecnologías, en particular las digitales, y los nuevos modelos de negocio sobre el mercado electrónico son un factor clave para el desarrollo adecuado de la economía digital. Lo que plantea riesgos en el comercio electrónico para los consumidores en línea son las transacciones transfronterizas, las plataformas entre iguales ("peer to peer"), la resolución de controversias y reparación, el "marketing" agresivo dirigido a determinados públicos y el correo basura ("spam"), la seguridad y calidad de los productos y servicios, y los sistemas de pago electrónico. La barrera del idioma (calidad y extensión de la traducción) y el volumen cada vez mayor de comercio en línea dificulta el establecimiento de normas estrictas sobre la estructura de la información que se da a los consumidores en línea.

1.4. Debe prestarse especial atención a la seguridad y transparencia de los pagos en línea. Los consumidores en línea deben estar plenamente informados de la naturaleza y los posibles riesgos del servicio de pago antes de la prestación, y de cómo proteger sus derechos. Uno de los problemas fundamentales que sigue habiendo en esta esfera es el bajo nivel de confianza en el suministro de servicios financieros por medios (sistemas) electrónicos. La falta de confianza en los sistemas de seguridad de los datos personales y los pocos conocimientos sobre los aspectos financieros en este ámbito dan lugar a pautas de consumo inadecuadas.

1.5. Por este motivo es importante prestar atención a cuestiones como los conocimientos de los consumidores, el aumento de la confianza de los consumidores en el comercio electrónico, y la protección de sus derechos e intereses en este ámbito.

### POSIBLES TEMAS PARA PROFUNDIZAR EN EL DEBATE SOBRE LAS CUESTIONES RELATIVAS A LA CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

1.6. Hace falta un esfuerzo colectivo de todas las partes interesadas para que los consumidores puedan confiar más en la economía digital y puedan tener la seguridad de que recibirán un nivel

de protección adecuado, equivalente, por lo menos, al que se proporciona a los consumidores en línea en el marco de las modalidades tradicionales de comercio.

1.7. Para mejorar la cultura digital de los consumidores en línea y ampliar su acceso a la economía digital, se podrían adoptar, entre otras, las medidas siguientes:

- asegurar un nivel de protección de los derechos de los consumidores en línea no inferior al que se proporciona en el marco de las modalidades tradicionales de comercio;
- tomar iniciativas destinadas a aumentar la capacidad de los consumidores en línea para proteger sus derechos en el contexto del comercio electrónico (conocimientos, aptitudes y oportunidades);
- reconocer los derechos clave de los consumidores en línea en el comercio electrónico, incluido el derecho a disponer de información fiable sobre los bienes/servicios;
- establecer principios básicos para la cooperación y el intercambio de información sobre el comercio transfronterizo para las autoridades competentes y elaborar enfoques unificados para la cooperación y la ayuda mutua a fin de impedir las actividades comerciales deshonestas en el ámbito del comercio electrónico;
- garantizar la fiabilidad de las transacciones transfronterizas realizadas en el marco del comercio electrónico, es decir su confidencialidad y seguridad;
- asegurar la transparencia del suministro de servicios financieros, un alto nivel de identificación de los consumidores en línea y la protección de los datos personales;
- alentar al sector privado a que aplique buenas prácticas comerciales (incentivos negativos y positivos);
- definir la lista de posibles medidas para hacer frente a las infracciones transfronterizas de los derechos de los consumidores en línea en relación con la seguridad y la calidad de los bienes y servicios adquiridos, y la información sobre los aspectos del comercio electrónico, los bienes y los servicios; y
- prever la creación de una plataforma digital, que podría contener información sobre la detección de bienes y servicios poco seguros vendidos en línea.

1.8. Queremos señalar que, a fin de aumentar la confianza de los consumidores en línea en el comercio electrónico, también deberíamos elaborar normas sobre el suministro de servicios de pago en el comercio electrónico, que incluyan requisitos sobre la transmisión de datos personales (por ejemplo, según estos requisitos el vendedor/agregador de pagos podría solicitar una cantidad limitada de información del consumidor acerca de sus datos personales; no deberá pedirse ningún otro dato que no esté directamente relacionado con la transacción de pago). Además, es necesario elaborar y acordar condiciones y procedimientos para el procesamiento de datos personales, plazos para el almacenamiento de datos, medidas para la confidencialidad y seguridad de los datos personales, así como el orden de transmisión de datos personales.

---