

# GACETA OFICIAL

**DE LA REPÚBLICA DE CUBA**

**MINISTERIO DE JUSTICIA**

**Información en este número**

Gaceta Oficial No. 13 Extraordinaria de 17 de marzo de 2020

## MINISTERIOS

Ministerio del Comercio Interior

Resolución No. 42/2020 Regulaciones para la implementación del comercio electrónico a través de tiendas virtuales (GOC-2020-217-EX13)

Ministerio de Comunicaciones

Resolución No. 35/2020 Requisitos y funcionalidades para el diseño de tiendas virtuales (GOC-2020-218-EX13)

# GACETA OFICIAL

DE LA REPÚBLICA DE CUBA

MINISTERIO DE JUSTICIA

EXTRAORDINARIA LA HABANA, MARTES 17 DE MARZO DE 2020 AÑO CXVIII

Sitio Web: <http://www.gacetaoficial.gob.cu/>—Calle Zanja No. 352 esquina a Escobar, Centro Habana

Teléfonos: 7878-4435 y 7870-0576

Número 13

Página 205

## MINISTERIOS

### COMERCIO INTERIOR

GOC-2020-217-EX13

#### RESOLUCIÓN 42 de 2020

POR CUANTO: El Decreto-Ley 370, del 17 de diciembre de 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.

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:

- 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;
  - 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 estos 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;
- 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 pago 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;
- 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 (30) 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 de 2020.

**Betsy Díaz Velázquez**  
Ministra del Comercio Interior

---

## COMUNICACIONES

**GOC-2020-218-EX13**

### 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 puede 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 (1) 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 propios 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.

SETGUNDO: 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 (30) 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.

DESE 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**