

Copia de ADGN144POAspectos legales del comercio electrónico

Sku: PC726_copia

Horas: 20

Formato: HTML

OBJETIVOS

Identificar los conceptos clave y el entorno legal para poner en marcha un negocio a través de Internet y conseguir la confianza del consumidor.

CONTENIDOS

Unidad 1.-Introducción

Para comenzar

- En esta lección de bienvenida vamos a poner el contexto: por qué el comercio electrónico es mucho más que “una web con carrito” y qué cosas legales aparecen (aunque no se vean) cada vez que alguien compra.
- La idea es que empieces el curso con un mapa mental claro: confianza, datos, contratos, cookies, devoluciones y responsabilidades como piezas de una misma experiencia.

Conocimientos básicos del comercio electrónico: modelos, actores y procesos

- En esta lección vas a construir un “mapa mental” del comercio electrónico: qué es exactamente, qué modelos existen, quién participa (aunque no se vea) y cómo fluye una compra desde el primer clic hasta la posventa.
- La meta no es dominar tecnicismos, sino entender el sistema real por dentro para, más adelante, ubicar con precisión dónde aparecen las obligaciones legales y cómo se transforman en señales de confianza.

La confianza del consumidor como objetivo: transparencia, reputación y seguridad percibida

- En esta lección vas a entender por qué, en comercio electrónico, vender es sobre todo reducir incertidumbre. Verás cómo se construye la confianza del consumidor con tres pilares: transparencia, reputación y seguridad percibida.
- Además, transformarás estas ideas en una herramienta práctica: señales concretas, microtextos (“microtransparencia”) y una forma rápida de auditar una tienda para detectar dónde se gana o se pierde confianza.

Riesgos legales frecuentes en un e-commerce y enfoque de cumplimiento

- En esta lección vas a aprender a detectar los fallos legales más comunes en una tienda online (los que suelen aparecer como “fricción” diaria: dudas, reclamaciones, carritos abandonados) y a priorizarlos con criterio.
- Además, construiremos un enfoque de cumplimiento práctico: inventario de lo que tu tienda hace, procesos claros y evidencias mínimas para que la confianza del cliente no dependa de promesas, sino de hechos.

Ejercicio práctico de libre expresión escrita

- En esta lección vas a practicar lo aprendido analizando un e-commerce como un sistema (etapas, actores y evidencias) y traduciendo esa mirada a mejoras concretas de confianza y de prevención de conflictos.
- Completarás tres ejercicios de escritura breve con libertad creativa: puedes usar un caso ficticio (recomendado) o una tienda real, siempre evitando incluir datos personales.

Role playing y estado de avance

- En esta lección vas a repasar los conceptos esenciales de la unidad (proceso de compra, actores, evidencias y pilares de confianza) y comprobar tu estado de avance: qué ya dominas y qué conviene reforzar.
- Después practicarás con una simulación guiada: una “consultoría exprés” para diagnosticar por qué una tienda pierde confianza y proponer mejoras rápidas, concretas y aplicables.

Evaluación de la unidad

- En esta evaluación comprobarás si puedes entender el comercio electrónico como un sistema (etapas, actores y evidencias) y si sabes identificar qué construye o rompe la confianza del consumidor.

Unidad 2.-Leyes para el entorno de Internet

Para comenzar

- En esta lección de arranque vas a entender por qué, en comercio electrónico, “lo legal” no es un apartado escondido en el footer, sino una parte de la experiencia de compra: lo que el cliente ve, entiende y puede comprobar.
- Te llevarás un mapa simple para ubicar las principales normas que afectan a una tienda online en España y una pregunta guía para recorrer toda la unidad: qué cosas

importantes necesita el usuario ver con claridad para confiar y comprar.

LSSI: obligaciones del prestador, información y comunicaciones comerciales

- En esta lección vas a aterrizar la LSSI a pantallas reales de una tienda online: qué datos deben ser visibles para que el negocio no sea “inlocalizable”, cómo evitar que el marketing parezca spam y cómo dejar pruebas claras de lo contratado.
- El objetivo no es memorizar artículos, sino ganar criterio: detectar riesgos típicos (identidad confusa, bajas imposibles, confirmaciones débiles) y convertir cumplimiento en confianza del cliente.

Protección de datos (LOPDGDD/LOPD): bases, información, derechos y relaciones con terceros

- En comercio electrónico, la compra no solo mueve dinero y productos: mueve datos personales. En esta lección aprenderás a tomar decisiones prácticas sobre qué datos pedir, con qué base jurídica tratarlos, cómo explicarlo de forma clara (sin “textos de plantilla”) y cómo gestionar derechos y proveedores sin caos.
- El objetivo es que puedas pasar de “cumplir en papel” a “cumplir en pantallas”: formularios, checkout, emails, cookies, soporte y posventa, con evidencias razonables y una experiencia de confianza.

Otras leyes de consumo aplicables al e-commerce: información, desistimiento, garantías y posventa

- En esta lección vas a aprender a traducir la normativa de consumo a decisiones concretas de diseño y operación de una tienda online en España: qué información debe quedar clara antes del pago, cómo gestionar el desistimiento (sin convertirlo en un conflicto), qué implica la garantía legal de conformidad (incluyendo productos y servicios digitales) y cómo una buena posventa reduce reclamaciones y mejora la confianza.
- La idea guía es muy práctica: el cumplimiento no vive en un documento aislado, sino en el proceso real (ficha, checkout, confirmación, entrega y soporte). Si esas pantallas cuentan una historia coherente, la tienda se siente justa, predecible y defendible.

Impuestos indirectos en comercio electrónico: IVA, OSS/IOSS y criterios básicos de facturación

- En e-commerce, el IVA y la facturación no son “tema de gestoría”: son parte del precio que el cliente cree y de la prueba que tú puedes demostrar. En esta lección aprenderás a identificar escenarios típicos (España, UE e importaciones), cuándo puede entrar OSS/IOSS y qué elementos mínimos debe sostener tu sistema de facturación para evitar sorpresas y conflictos.
- El objetivo no es que memorices normativa, sino que tengas un mapa práctico para diseñar un checkout transparente, emitir documentación coherente y gestionar devoluciones sin “borrar la historia”.

Ejercicio práctico de libre expresión escrita

- En esta lección vas a practicar cómo convertir obligaciones legales en decisiones concretas de experiencia de compra: qué se muestra, dónde y con qué evidencias. Es un ejercicio de análisis y redacción práctica (no de memorizar artículos), con libertad para proponer soluciones realistas.
- Trabajarás con tres escenarios ficticios típicos de e-commerce en España: transparencia y contratación online, privacidad y gestión de derechos, y ventas transfronterizas sin sorpresas (consumo e IVA).

Role playing y estado de avance

- En esta lección vas a repasar los conceptos esenciales de la unidad (LSSI, protección de datos, consumo e IVA en e-commerce) y luego los vas a aplicar en un roleplay práctico de “semana de incidencias”.
- El objetivo es que puedas detectar riesgos típicos y decidir prioridades con criterio: qué arreglar primero, qué evidencias conservar y cómo comunicarte con el cliente de forma clara y defendible.

Evaluación de la unidad

- En esta evaluación aplicarás los criterios legales más relevantes para operar un e-commerce en España (y, cuando corresponda, en el marco de la UE): identidad y transparencia (LSSI), privacidad (RGPD/LOPDGDD), consumo y fiscalidad indirecta (IVA/OSS/IOSS).

Unidad 3.-Aplicaciones en la web

Para comenzar

- En esta unidad vas a ver cómo el cumplimiento legal en un e-commerce deja de ser “texto en el pie de página” y se convierte en algo visible: pantallas, botones, formularios, emails y procesos.
- Empezaremos con una idea muy simple: una tienda online no solo vende productos; vende tranquilidad. Y esa tranquilidad se construye con claridad, control para el usuario y pruebas de lo que ocurrió.

Textos y capas legales del sitio: aviso legal, privacidad, cookies y condiciones generales

- En esta lección vas a convertir “lo legal” en algo visible y útil: las páginas y microtextos que eliminan dudas (quién vende, qué pasa con tus datos, si puedes elegir cookies, qué aceptas al comprar) y que, además, se integran en el recorrido de compra.
- Trabajaremos con una idea clave: no basta con tener textos. Una tienda sólida combina lo que dices (documentos), lo que permites (mecanismos reales de control) y lo que puedes demostrar (evidencias guardadas) para que el usuario entienda y el negocio pueda responder si surge un conflicto.

Confianza, sellos y seguridad: medidas técnicas/organizativas, pagos y gestión de incidencias

- En una tienda online, la confianza no aparece por “decir” que todo es seguro: aparece cuando la experiencia demuestra orden, control y capacidad de respuesta. En esta lección vas a aprender a transformar esa confianza en piezas concretas: señales externas (sellos), medidas técnicas y organizativas de seguridad, un enfoque realista de pagos online y un plan simple para gestionar incidencias y posibles brechas de datos.
- El objetivo no es convertirte en especialista en ciberseguridad, sino adquirir criterio práctico para diseñar un ecommerce defendible: que sea fácil de comprar, difícil de atacar y razonable de gestionar cuando la vida real pone a prueba el sistema.

Reclamaciones y atención al cliente: evidencias, resolución de conflictos y comunicación eficaz

- En e-commerce, la confianza no se decide solo en el checkout: se confirma (o se rompe) cuando aparece un problema. En esta lección vas a aprender a diseñar una atención al cliente “defendible” y humana, basada en evidencias, un proceso operativo claro y una comunicación que desescala sin prometer lo imposible.
- Trabajaremos con criterios aplicables a España: constancia de reclamaciones (ticket y soporte duradero), plazos de respuesta, canales accesibles, hojas de reclamaciones y vías extrajudiciales. El objetivo: que tu tienda responda con orden cuando la vida real te ponga a prueba.

Ejercicio práctico de libre expresión escrita

- En esta lección vas a practicar cómo convertir el cumplimiento legal en algo visible y útil dentro de una tienda online: pantallas, microtextos, mecanismos de elección y evidencias.
- Trabajarás con un caso ficticio y escribirás propuestas concretas (qué cambiar, dónde y por qué), priorizando claridad, control del usuario y coherencia operativa.

Role playing y estado de avance

- En esta lección vas a consolidar lo esencial de la unidad: cómo convertir el cumplimiento legal en una experiencia de compra clara, con control real para el usuario y evidencias defendibles para el negocio.
- Primero repasarás conceptos clave con tarjetas. Después practicarás un roleplay guiado (auditoría rápida + gestión de una incidencia) para tomar decisiones concretas sobre cookies, checkout, seguridad y atención al cliente.

Evaluación de la unidad

- En esta evaluación comprobarás si puedes llevar el cumplimiento legal y la confianza del consumidor a elementos concretos del e-commerce: textos, mecanismos de elección, evidencias, seguridad y atención al cliente.

Evaluación final

Evaluación final

- En esta evaluación final aplicarás los criterios esenciales del curso para operar un e-commerce de forma clara y defendible: confianza del consumidor, procesos y evidencias, LSSI, privacidad (RGPD/LOPDGDD), consumo y aspectos básicos de IVA (OSS/IOSS).
- Lee cada situación con calma y elige la opción que mejor encaje con lo trabajado: lo importante es la coherencia entre lo que la tienda dice, lo que permite hacer al usuario y lo que puede demostrar si hay incidencias o reclamaciones.