



**CÁMARA
COLOMBIANA DE
COMERCIO
ELECTRÓNICO**
www.ccce.org.co

Comisión de Conocimiento y Confianza
24 de noviembre de 2022

Sello de Comercio Electrónico



CÁMARA
COLOMBIANA DE
**COMERCIO
ELECTRÓNICO**
www.ccce.org.co



Temática

- 1 Necesidad y objetivo del Sello
- 2 Módulos del Sello e-Trust
- 3 Cifras y experiencias internacionales
- 4 Esquema de tiempo de trabajo
- 5 Modelo de Gobierno del Sello



1

Necesidad y objetivo Sello de Comercio Electrónico



CÁMARA
COLOMBIANA DE
COMERCIO
ELECTRÓNICO
www.ccce.org.co

Sello de Comercio Electrónico eTrust



¿En qué consiste el sello eTrust?

- Sello que **certifica el cumplimiento de buenas prácticas** por parte de las empresas en tres diferentes eslabones:
Pagos – Logística – Consumidor.
- Para usar el Sello, **se requiere haber cumplido previamente con una serie de requisitos** y contar con un certificado de uso.



Efectos de un sello de comercio electrónico

- **Consumidor:** Mejora en la calidad de la información – mecanismos de resolución de disputas de forma más eficaz – mayor protección y garantía de sus derechos.
- **Empresas:** Impacto en la reputación de la empresa – incrementar la confianza en sus clientes, brindando mayor seguridad – incremento en la conversión de visitas.



Motivos e Incentivos

El Sello de Comercio Electrónico **e-Trust** permite cumplir con varios de los pilares y objetivos del gremio para el **fomento y desarrollo del comercio electrónico**. La generación de **confianza en el sector** de cara a brindar mayor tranquilidad en el consumidor al momento de realizar compras en línea y la **representación de nuestros afiliados** de cara a evitar amenazas regulatorias que impacten y limiten al sector:



- ❖ Se han identificado tres eslabones iniciales que tienen un impacto directo en la confianza del consumidor
- ❖ Aumentar la confianza y tranquilidad del consumidor en el eCommerce.



- ❖ Mitigar amenazas regulatorias y contar con un esquema de buenas prácticas.
- ❖ Visibilidad como gremio y soporte técnico ante el Gobierno Nacional.



- ❖ Promover el crecimiento del comercio electrónico.
- ❖ Fortalecer buenas prácticas en la industria.

2

Módulos del Sello e-Trust



CÁMARA
COLOMBIANA DE
COMERCIO
ELECTRÓNICO
www.ccce.org.co

Módulos del Sello e-Trust

El Sello de Comercio Electrónico **e-Trust** está inicialmente enfocado en tres grandes módulos, que buscan resolver las cinco inquietudes constantes de todo consumidor en el comercio electrónico.



e-Trust Pagos



e-Trust Logística



e-Trust Consumidor

¿Cuáles son las constantes preguntas de todo consumidor al hacer compras en línea?

¿Cuánto me va a costar?

¿Realizar el pago es seguro?

¿Me va a llegar lo que pedí?

¿Cuánto tiempo se tarda en llegar?

Si no me satisface la compra, ¿va a ser fácil regresarla?



e-Trust Pagos

Objetivo

- ◇ Identificación de los **riesgos presentes en la operación de las pasarelas de pagos**, tanto en el modelo Agregador como en el modelo Gateway, con la finalidad de **desarrollar las mejores prácticas que permitan mitigar los riesgos** asociados a esta actividad.

Actividades desarrolladas

- ◇ Estructuración de una **matriz de riesgo** en cada modelo de las Pasarelas identificando el flujo completo de la operación.
- ◇ Definición de **buenas prácticas conforme a cada actividad operativa**.
- ◇ Evaluación de las normas actuales que rigen el sistema de pagos con la finalidad de considerar los **mínimos legales previstos en la regulación**.



e-Trust Logística

Objetivo

◇ Identificación de **brechas en la operación logística para comercio electrónico** con el objetivo de desarrollar una serie de **buenas prácticas que permitan fortalecer la operación y potencializar el sector.**

Actividades desarrolladas

- ◇ Elaboración de un **estudio sobre barreras y desafíos** en el sector logístico.
- ◇ Estructuración de un **mapa de actores** en el sector y análisis del mercado relevante.
- ◇ Análisis **comparado de códigos y buenas prácticas** en otros países (caso España – Libro Blanco).
- ◇ Evaluación de las **normas actuales que rigen la operación logística** con la finalidad de **considerar los mínimos legales de la regulación.**



e-Trust Consumidor

Objetivos

- ◇ Desarrollar un **conjunto de buenas prácticas** que sean implementadas por las plataformas, portales de contacto, productores y proveedores que venden u ofrecen servicios en línea, **de cara a fortalecer la confianza del consumidor en el comercio electrónico.**

Actividades desarrolladas

- ◇ Evaluación de las **normas actuales que rigen la relación de consumo** con la finalidad de considerar los **mínimos legales de la regulación.**
- ◇ La evaluación consideró el **estudio de impacto regulatorio** sobre los Efectos jurídicos y económicos de las decisiones de la Superintendencia de Industria y Comercio en e-commerce desde el 2017 hasta el presente, desarrollado desde el gremio.
- ◇ Análisis de derecho comparado, que abarcó los distintos **códigos de autorregulación estructurados en otros países** como, por ejemplo: Chile, México, España, Unión Europea.
- ◇ Acuerdo con la CCB para la resolución de conflictos.

3

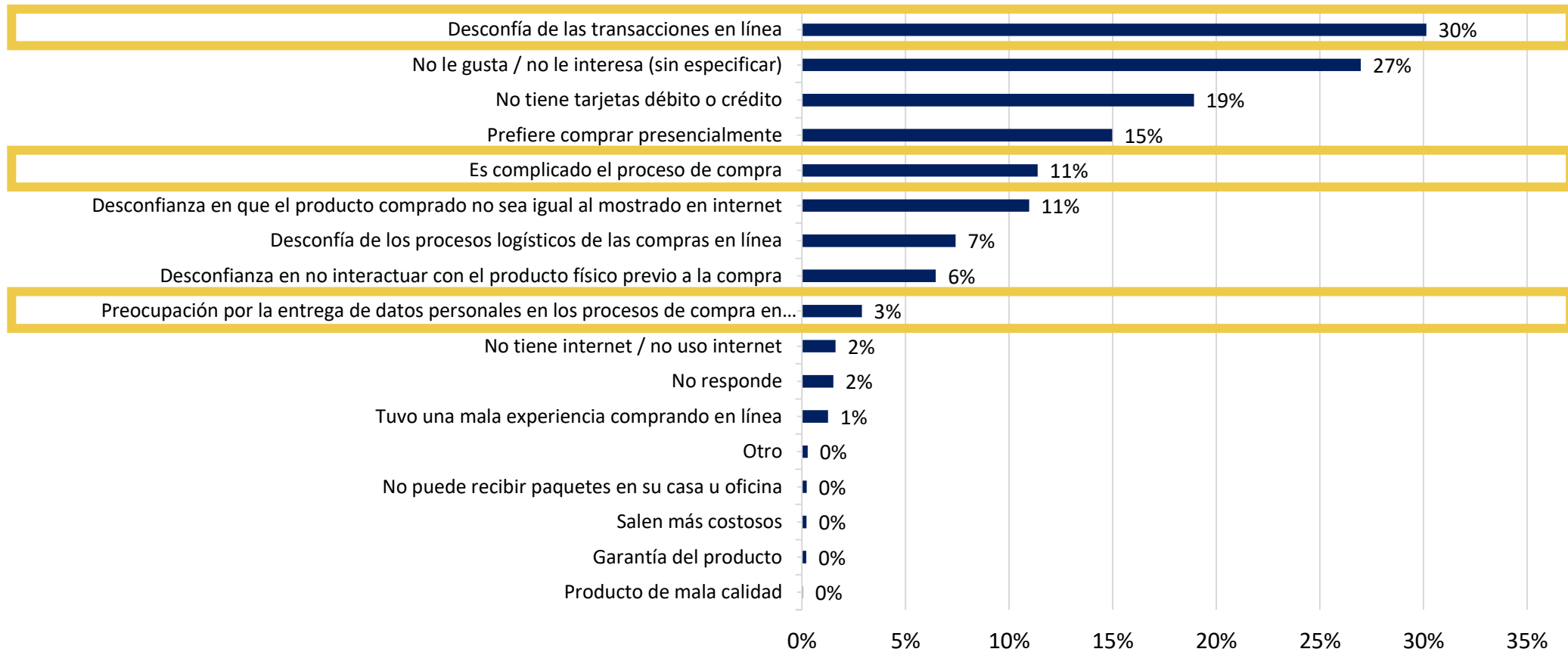
Cifras y experiencias internacionales



CÁMARA
COLOMBIANA DE
COMERCIO
ELECTRÓNICO
www.ccce.org.co

Desconfianza del pago en línea en Colombia

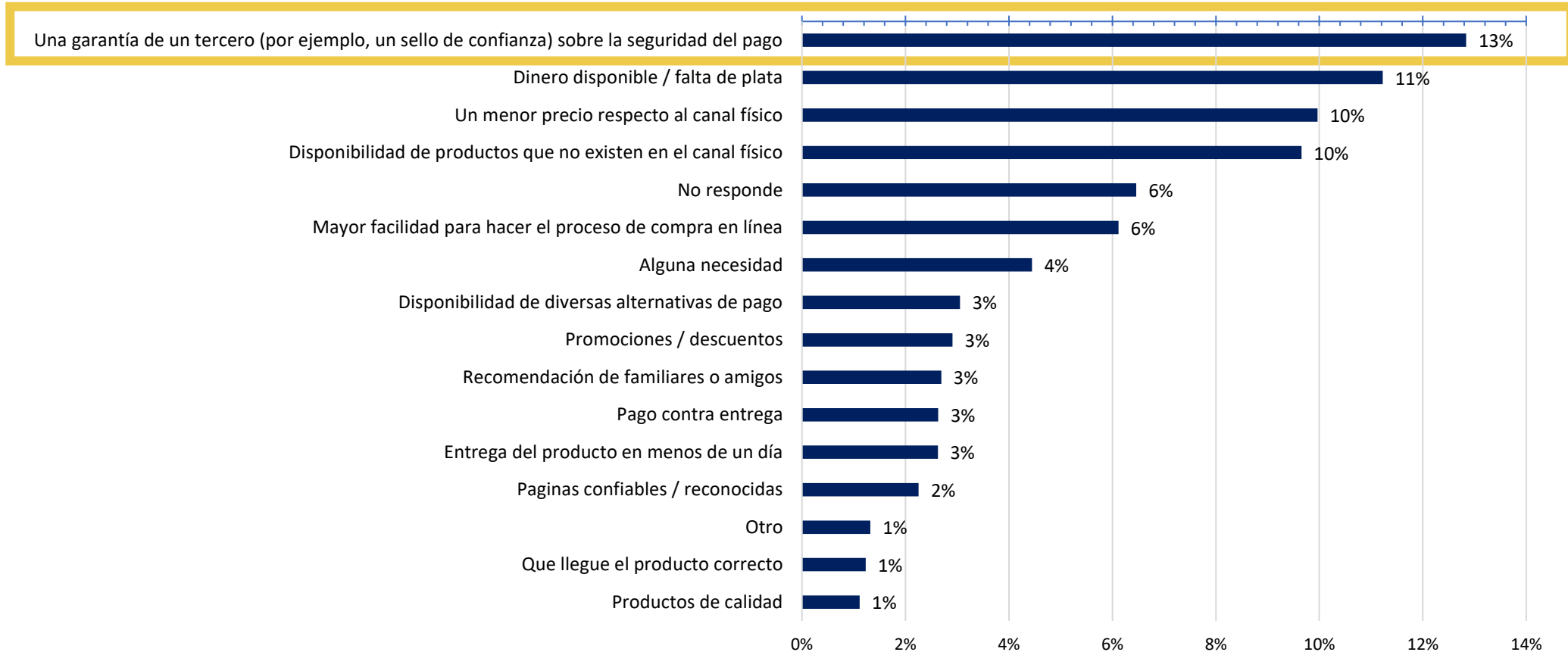
¿Por qué nunca ha realizado una compra por internet?



En Colombia, los compradores que usan sistemas de pago en línea (tarjeta débito o crédito) valoran la conveniencia de las transacciones no presenciales, sin embargo, su confianza en el pago en línea es significativamente menor.

Desconfianza del pago en línea en Colombia

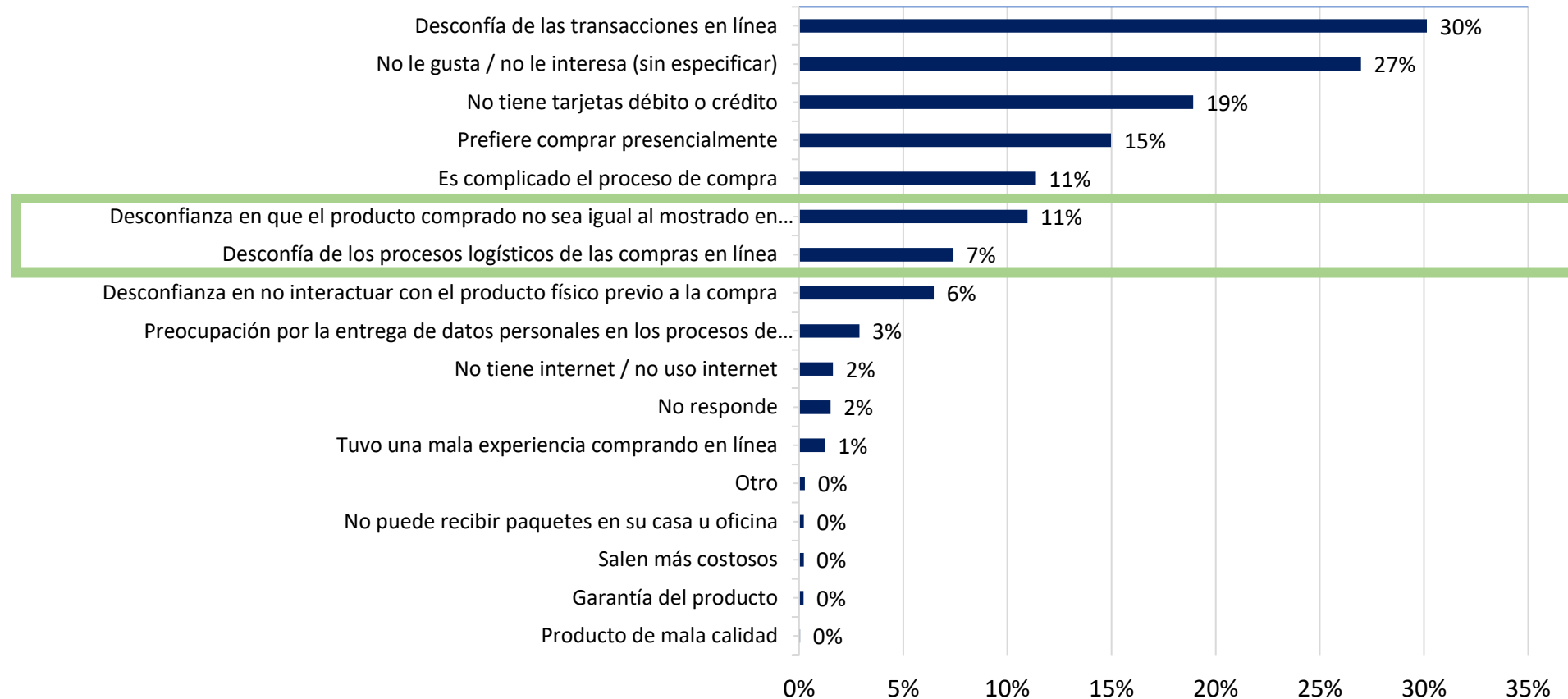
¿Que podría motivarlo a hacer compras por internet?



La presencia de sellos de confianza es el principal elemento para generar tranquilidad en los consumidores durante el proceso de compra en un comercio electrónico

Problemas logísticos

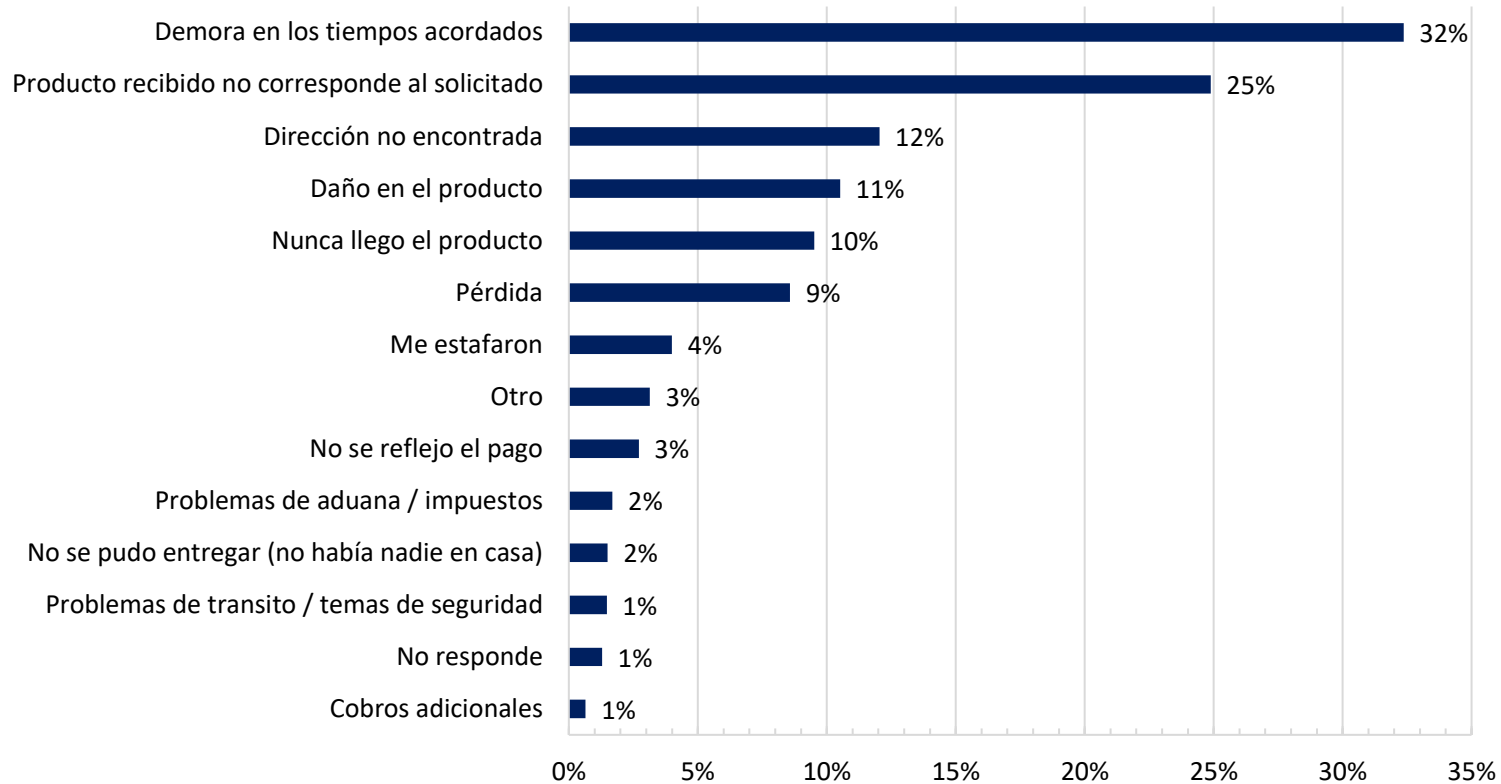
¿Por qué nunca ha realizado una compra por internet?



Los problemas logísticos también hacen parte de las principales barreras de acceso al comercio electrónico

Principales problemas con entregas y recepciones

Si ha tenido problemas con la logística en compras por internet, ¿cuáles han sido?



Demoras en los tiempos acordados son el principal problema con el que se encuentran aquellos a han hecho compras por internet y han tenido problemas con las entregas

Latinoamérica



Ecommerce Institute.

Los Sellos eConfianza buscan fomentar una relación de confianza entre las empresas y sus consumidores. El Sello es una certificación reconocida mundialmente por el World Trustmark Alliance, que avala el compromiso de las empresas con sus consumidores, estableciendo que estas marcas poseen los más elevados niveles de seguridad y responsabilidad durante todas sus interacciones online.

México



Asociación de Internet MX

El sello de Confianza es un distintivo que se otorga a sitios web que pertenecen a empresas, organizaciones, instituciones y personas identificadas y comprometidas con la generación de confianza en línea.

Es una imagen que al darle clic despliega la información de las organizaciones y personas físicas propietarias de ese sitio web, que han sido evaluadas y cumplen con los requisitos de la Asociación de Internet MX.

Perú



Cámara Peruana de Comercio Electrónico

Certificación digital de confianza online por creada mediante un sistema de autorregulación integral, por el que las organizaciones pueden proporcionar confianza en su sitio web, certificando a los comercios que cumplan con un código de conducta y buenas prácticas en internet, y, ayudando a los comerciantes que no cumplen con los estándares a conseguirlos.

Chile



Cámara de Comercio de Santiago

Para acceder al uso de este Sello, las empresas deben ser miembros de la Cámara, de su Comité de Comercio Electrónico, y además haber pasado satisfactoriamente por un proceso de auditoría a su sitio web para validar el cumplimiento del código de buenas prácticas para el comercio electrónico que rige a las empresas miembro.

Europa



El sello de confianza Ecommerce Europe estimula el comercio electrónico transfronterizo a través de una mejor protección para los consumidores y comerciantes mediante el establecimiento de un conjunto europeo de reglas.

Si ve el sello de confianza de Ecommerce Europe de una tienda en línea que está visitando, significa que la empresa se ha comprometido a trabajar de conformidad con el Código de conducta de Ecommerce Europe, garantizando los estándares éticos en el mercado digital.

4

Esquema de tiempo de trabajo

Programa de trabajo Sello e-Trust



e-Trust Pagos

2019 – 2020 Estructuración de una matriz de riesgos – creación de un mapa de calor de acuerdo con cada riesgo y definición de buenas prácticas.



e-Trust Logística

2021 - 2022 Definición de estudio logístico y mapa de actores del sector con el objetivo de identificar responsabilidades, brechas en el sector y estructuración de buenas prácticas.



e-Trust Consumidor

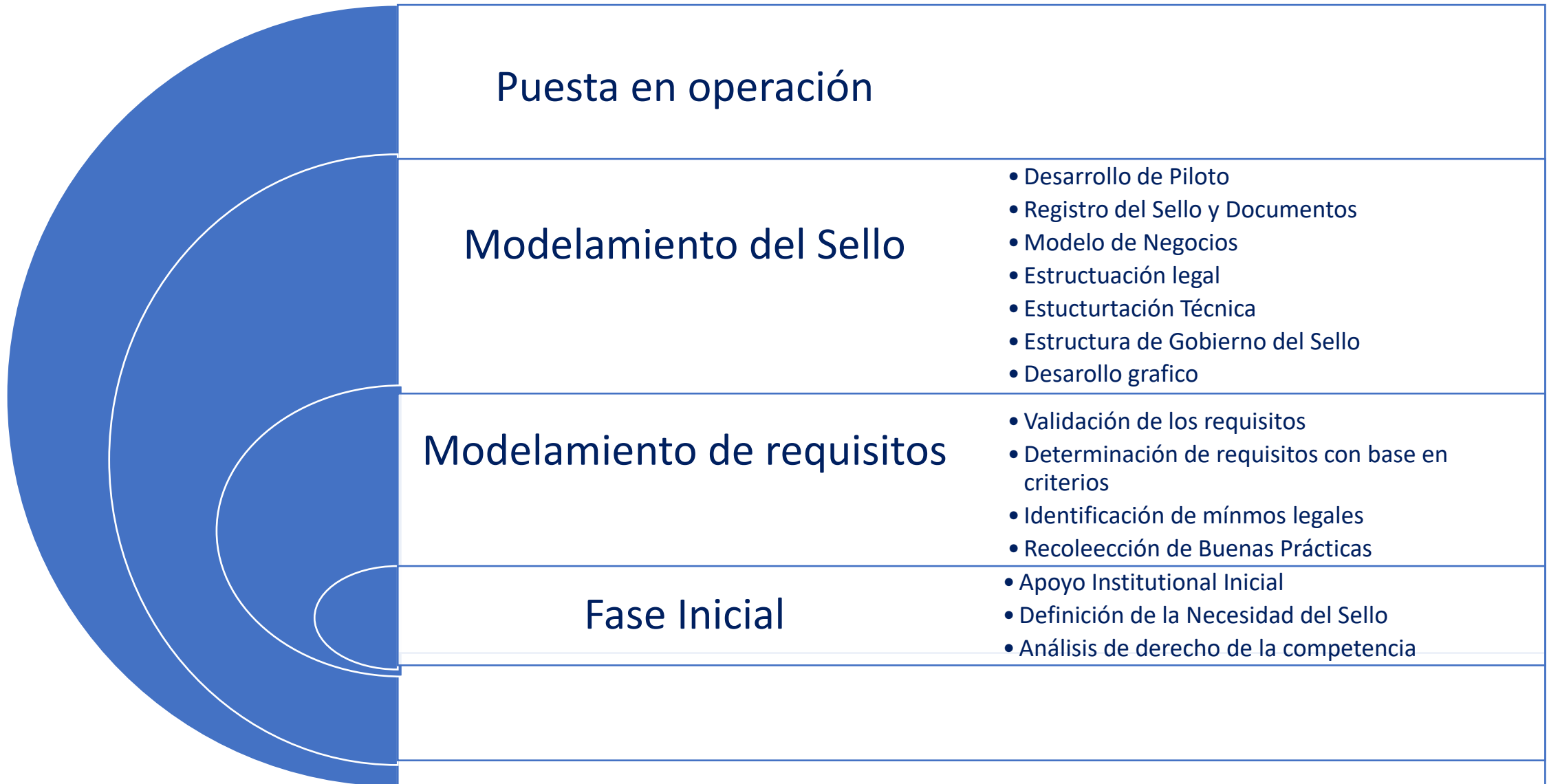
2021 – 2022 Creación de una matriz que permite identificar las responsabilidades y obligaciones de cada actor ante el consumidor.



Desarrollo del esquema

2022 – Desarrollo de un Sello que aprende. .

Paso a paso...



¿Qué valoraciones implicó el Sello?

Identificación
de las buenas
prácticas

Identificación
del mínimo
legal

Análisis costo
- beneficio

Requisitos
para el plan
piloto

5

Modelo de Gobierno del Sello e-Trust



CÁMARA
COLOMBIANA DE
COMERCIO
ELECTRÓNICO
www.ccce.org.co

Modelo actual de la CCCE para la toma de decisiones



Próximos pasos del Sello "e-TRUST"

Invitación a participar en los ejercicios
pilotos



**CÁMARA
COLOMBIANA DE
COMERCIO
ELECTRÓNICO**
www.ccce.org.co



info@cce.org.co
+57 (1) 300 4537 / +57 (320) 425 8673
Carrera 10 # 97a - 13 ofic. 304
Bogotá - Colombia

