

Términos y Políticas de Páginas Web

La mayoría de las personas no sabe que los únicos documentos que protegerán tu página web frente a los consumidores o usuarios son los términos y políticas. No tener estos documentos te podría exponer a reclamaciones y problemas legales. Por eso, a continuación, estudiaremos ciertos requisitos con los que tiene que cumplir todo negocio que tenga presencia online.

¿Qué son los términos de uso?

Los términos de uso, también conocidos como términos y condiciones, son **contratos entre el usuario y el dueño de una página web**. Como el usuario no tiene opción de negociar los términos, a este tipo de contrato se le conoce como contratos de adhesión.

Como regla general, algunos tribunales no son fans de los contratos de adhesión, por lo que han dicho que estos contratos conllevan una interpretación que favorezca a la parte que no estuvo involucrada con la redacción del contrato.

En otras palabras, algunos tribunales interpretarán las disposiciones de los términos y condiciones de tu página web a favor de la parte más débil: el usuario, consumidor o cliente.

¿Cuáles son los requisitos de los términos de uso?

Para que los términos de uso cumplan su función, deben tener **lenguaje fácil de entender**.

Además de tener un lenguaje claro y entendible, es importante que los usuarios tengan la **oportunidad de consentir** a los términos de tu página web. Para que una persona pueda consentir, y por ende vincularse legalmente a los términos de uso de tu página web, deberás:

1. Notificar al usuario sobre la existencia de los términos, y
2. El usuario debe aceptarlos.

Hay dos maneras principales mediante las cuales un usuario se vincula a los términos de uso de una página web:

1. Consentimiento **expreso** al pulsar la opción de «acepto», en inglés *clickwrap*, o
2. Consentimiento **implícito** por el mero uso de la página web cuando los términos de uso así lo disponen, en inglés *browser wrap*.

En general, algunos tribunales han resuelto que esta segunda modalidad no crea un contrato exigible, a menos que el usuario sí sepa sobre los términos y condiciones de la página. Por lo tanto, la forma más segura es utilizar la opción del *clickwrap*. Así que considéralo a la hora de crear tu página web.

¿Qué información suele incluirse en los términos de uso?

Usualmente, los términos de uso describen las reglas y restricciones que los usuarios deben seguir al utilizar el sitio web o servicio en línea. Aunque el contenido de los términos y condiciones puede variar según el sitio web y su propósito, algunas secciones comunes incluyen:

1. **Introducción:** Una descripción general del sitio web o servicio y el propósito de los términos y condiciones.
2. **Definiciones:** Explicaciones de términos clave utilizada en el documento.
3. **Condiciones de uso:** Establece cómo los usuarios pueden utilizar el sitio web, incluidas restricciones y responsabilidades.
4. **Registro y cuentas de usuario:** Detalles sobre cómo crear, mantener y cancelar cuentas de usuario, así como información sobre la privacidad y seguridad de los datos.
5. **Contenido y propiedad intelectual:** Describe los derechos de autor, marcas registradas y otros aspectos de propiedad intelectual relacionados con el sitio web y su contenido.
6. **Enlaces a sitios web de terceros:** Explica la relación entre el sitio web y los enlaces a sitios web externos, así como la responsabilidad del sitio web en relación con esos enlaces.
7. **Limitación de responsabilidad:** Detalla las limitaciones de la responsabilidad del propietario o proveedor del sitio web en relación con el uso del sitio o su contenido.
8. **Exención de garantías:** Una declaración de que el sitio web se proporciona "tal cual" y que el propietario o proveedor no garantiza la exactitud, integridad o calidad del contenido o la disponibilidad del sitio.

9. **Indemnización:** Una sección que describe cómo los usuarios indemnizarán al propietario o proveedor del sitio web por cualquier reclamo, daño o pérdida que surja del uso del sitio.
10. **Modificación de términos y condiciones:** Establece cómo y cuándo el propietario o proveedor del sitio web puede modificar los términos y condiciones.
11. **Ley aplicable y jurisdicción:** Indica qué leyes se aplican a los términos y condiciones y en qué jurisdicción se resolverán las disputas.

Es importante tener en cuenta que los términos y condiciones pueden variar según el sitio web y su propósito, por lo que siempre es recomendable leer y comprender estas políticas antes de utilizar un sitio web o servicio en línea.

¿Qué son las políticas?

Además de los términos de uso, toda página web necesita tener políticas que cumplan con la regulación del Federal Trade Commission o FTC.

La cantidad o tipo de políticas que deberás tener en tu página web dependerá de los diversos servicios y programas que ofreces.

A continuación, las dos políticas principales: las políticas de privacidad y las políticas de ventas y devoluciones en tiendas online.

¿Qué son las políticas de privacidad?

La política de privacidad del sitio web es un documento que **describe cómo una empresa o entidad recolecta, almacena, utiliza, comparte y protege los datos personales de los usuarios.**

La mejor práctica es no obtener información personal de los usuarios si estos no la proveen voluntariamente, lo que incluye notificarles para qué vas a utilizar la información provista por ellos. Si deseas utilizar la información ofrecida por el consumidor para acciones de mercadeo, el consumidor tiene que consentir expresamente por escrito.

¿Qué información suelen incluir las políticas de privacidad?

Aunque las políticas de privacidad pueden variar entre diferentes páginas web, en general, suelen incluir los siguientes elementos:

1. **Introducción y alcance:** Explicación de la finalidad de la política de privacidad y a qué información se aplica.
2. **Información recopilada:** Detalle de los tipos de datos personales recogidos, como nombres, direcciones de correo electrónico, direcciones IP, información de navegación, datos de ubicación, cookies, entre otros.
3. **Cómo se recopila la información:** Explicación de los métodos utilizados para recolectar datos, ya sea de forma directa (por ejemplo, a través de formularios de registro) o indirecta (por ejemplo, mediante cookies y tecnologías de seguimiento).
4. **Uso de la información:** Descripción de las finalidades para las que se utilizan los datos recopilados, como la mejora del servicio, el análisis del comportamiento del usuario, la personalización de contenidos y publicidad, o la prevención de fraudes.
5. **Compartir y divulgar información:** Descripción de las circunstancias en las que los datos pueden ser compartidos con terceros, como proveedores de servicios, anunciantes, autoridades reguladoras o en cumplimiento de requerimientos legales.
6. **Retención y almacenamiento de datos:** Información sobre el tiempo que se conservan los datos y las medidas de seguridad adoptadas para protegerlos.
7. **Derechos del usuario:** Explicación de los derechos que tienen los usuarios en relación con sus datos personales, como el derecho de acceso, rectificación, eliminación, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y oposición.
8. **Opciones de privacidad y configuración:** Detalle de cómo los usuarios pueden modificar sus preferencias de privacidad y gestionar la recopilación y uso de sus datos personales.
9. **Política de cookies:** Explicación específica sobre el uso de cookies y otras tecnologías similares, y cómo los usuarios pueden controlar o desactivar dichas tecnologías.
10. **Enlaces a sitios web de terceros:** Aclaración sobre si la política de privacidad se aplica a sitios web de terceros a los que se pueda acceder a través de enlaces en la página web.
11. **Cambios en la política de privacidad:** Notificación de que la política de privacidad puede cambiar con el tiempo y cómo se informará a los usuarios de dichos cambios.
12. **Información de contacto:** Datos de contacto del responsable del tratamiento de datos y cómo los usuarios pueden ponerse en contacto para ejercer sus derechos o hacer preguntas sobre la política de privacidad.

Además, dependiendo de tu extensión comercial, debes considerar que tus políticas de privacidad cumplan con legislaciones como el *California Online Privacy Protection Act* y el *General Data Protection Regulation* de la Unión Europea o GDPR.

¿Qué son las políticas de venta y devolución?

Las reglamentaciones que atienden el tema de comercio electrónico suelen imponer requisitos concretos en el caso de las ventas online.

Por ejemplo, toda transacción comercial debe constar en un recibo de compra donde conste la hora y fecha de la transacción, el producto o servicio, tu información de contacto, la cantidad pagada y el método de pago.

En el caso de las políticas de devolución y envío para tiendas online, debes informar claramente al consumidor sobre cuáles son y cuándo aplican las políticas. Usualmente, las reglamentaciones gubernamentales prohíben que una tienda se niegue a devolver el precio pagado cuando un producto:

1. Tenga algún defecto
2. No cumpla con las representaciones que se divulgaron y que motivaron al consumidor a entrar en la transacción
3. No sirva para el propósito para el cual fue adquirido

Por lo tanto, es sumamente importante que, si vas a vender productos físicos o digitales, tengas unas políticas de venta y devolución que informen de manera clara y libre de ambigüedades al consumidor para que pueda tomar decisiones informadas. Esto te evitará malentendidos y una posible querrela ante agencias gubernamentales.

¿Qué información suelen incluir las políticas de venta y devolución?

Las políticas de venta y devolución de una tienda en línea son fundamentales para establecer las condiciones y términos bajo los cuales se realizarán las transacciones comerciales entre la tienda y sus clientes.

Estas políticas pueden variar dependiendo de la tienda, pero suelen incluir información sobre los siguientes aspectos:

1. **Condiciones de venta:** Establecen las condiciones bajo las cuales se lleva a cabo la venta, como la aceptación de los términos y condiciones, el proceso de pago y la disponibilidad de productos.
2. **Precios y promociones:** Detallan cómo se determinan los precios de los productos, así como las ofertas y promociones disponibles, y si están sujetas a algún tipo de restricción.
3. **Proceso de pedido:** Explican cómo realizar un pedido, los pasos a seguir y las condiciones para modificar o cancelar un pedido antes de su envío.
4. **Envío y entrega:** Establecen las opciones de envío, costos, tiempos de entrega estimados y cualquier otra información relacionada con la entrega de los productos adquiridos.
5. **Política de devoluciones y cambios:** Indican las condiciones bajo las cuales se pueden realizar devoluciones o cambios de productos, los plazos para llevarlos a cabo, los costos asociados y los requisitos para que un producto sea elegible para devolución.
6. **Reembolsos:** Detallan las condiciones y plazos para la emisión de reembolsos en caso de devolución de productos, así como las opciones de reembolso disponibles (por ejemplo, reembolso al método de pago original o crédito en la tienda).
7. **Garantías y responsabilidades:** Establecen las garantías ofrecidas por la tienda en relación con los productos vendidos, así como las responsabilidades de la tienda y del cliente en caso de problemas con los productos o en el proceso de compra.
8. **Protección de datos y privacidad:** Informan sobre cómo se manejan y protegen los datos personales de los clientes, de acuerdo con las leyes de protección de datos aplicables.
9. **Contacto y soporte al cliente:** Proporcionan información sobre cómo ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente en caso de consultas, problemas o reclamaciones.
10. **Modificación de las políticas:** Señalan la posibilidad de que la tienda en línea actualice o modifique las políticas de venta y devolución, y cómo se notificará a los clientes sobre dichos cambios.

Es importante que los clientes lean y comprendan estas políticas antes de realizar una compra en línea, ya que aceptarlas suele ser un requisito previo para completar la transacción.

¿Qué son los relevos y *disclaimers*?

Es cada vez más común que los negocios creen contenido educativo en sus páginas web y plataformas de redes sociales. Para evitar o disminuir la probabilidad de que alguna persona reclame legalmente porque quizá tomó una decisión importante a base de ese contenido y no obtuvo el resultado deseado, muchas personas utilizan relevos o descargos de responsabilidad.

Un relevo de responsabilidad dice algo así:

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD: La información de este contenido no debe interpretarse ni utilizarse como asesoramiento u opinión profesional para ningún hecho o circunstancia específica. El contenido fue preparado para fines de entretenimiento, educación e información. Consumir este contenido no crea una relación con nosotros. Usted no debe actuar a base de, ni confiar en información alguna sin antes consultar su situación con un profesional.

Aunque incluir un relevo de responsabilidad no es un requisito de ley, sí configura la mejor práctica. **Lo que sí es obligado por el FTC es incluir un *disclaimer* cuando se utilizan enlaces de afiliados.** Los enlaces de afiliados son *links* que, si el usuario los utiliza para hacer una compra, tu negocio devenga una comisión.

Además de ser una buena forma de generar ingresos pasivos, los enlaces de afiliados les facilitan a los usuarios encontrar elementos, productos o servicios que se mencionan en alguna pieza de contenido sin costo alguno para el usuario.