

Los sellos de confianza online

TEXTO: JUAN ASTETE

La confianza de los usuarios en las webs que venden por Internet es determinante para iniciar una compra en la Red. De ahí la importancia de avales que demuestren la fiabilidad de estos portales.

Con el avance de las nuevas tecnologías y el uso masivo de internet por parte de los usuarios, los sellos de confianza se convierten en una herramienta para que las empresas puedan certificar su compromiso ético y responsable en sus actividades comerciales electrónicas e incrementar la confianza reduciendo la percepción de riesgo por parte de los usuarios y consumidores.

Estos sellos acreditan normalmente el cumplimiento de requisitos de protección del consumidor en aspectos como protección de datos, comercio electrónico, comunicación comercial, protección de menores, accesibilidad, usabilidad, cumplimiento de legislación, mediación en disputas, etc.

En función del objetivo, existen varios tipos de sellos de confianza que aportan al usuario distintas garantías. Por un lado están los normativos, que indican el cumplimiento de una norma estándar o ampliamente reconocida a su vez expuesta a controles o auditorías (estándares W3C, WAI-A, WAI-AA, XHTML, normas ISO, normas AENOR, etc.).

También están los sellos de pertenencia, que son los que ciertas organizaciones otorgan a entidades colaboradoras, socios, partners... Normalmente estos sellos se utilizan para denotar que cierta empresa/organismo pertenece a un grupo o asociación cuyos miembros tienen un objetivo común en ciertos aspectos. Estos sellos se obtienen, habitualmente, después de una auditoría. Algunos sellos relacionados con la seguridad son APWG, FIRST o TERENA.

Luego hay que hacer referencia a los sellos de compromiso, que son los que se obtienen cuando se han implantado las medidas necesarias para cumplir con un código



de conducta o con la legislación mediante la formalización de un contrato vinculante, de forma que se «obliga» a cumplir con los requisitos del contrato.

En lo que se refiere a seguridad y garantías en el comercio electrónico los sellos más conocidos en España son VeriSign Secured, TRUSTe y Confianza Online.

Las empresas que obtienen un sello de confianza garantizan un conjunto de ventajas competitivas respecto al resto de entidades que les permite incrementar los ratios de conversión de las páginas webs o mejorar su posicionamiento en los buscadores.

Pero, ¿qué beneficios tienen los sellos para el consumidor? En general, el usuario que accede a un sitio web que cuenta con un sello de confianza puede presentar reclamaciones a través de formulario web, fax, correo electrónico y correo postal. El comprador puede realizar sus compras online de forma segura y sus datos están protegidos. Cada sello tiene una funcionalidad concreta dentro del mercado online y el empresario online puede decidir y buscar el que mejor se adapte a sus necesidades para exponer su producto de cara al consumidor.

CC-Net, la red de Centros Europeos del Consumidor, ha realizado un estudio sobre los distintos sellos de confianza que hay en diferentes países de la UE que concluye que hay aspectos que deberían mejorar como el establecimiento de normas claras para procedimientos de chequeo y control o la disponibilidad de información y servicios multilingües para las compras transfronterizas. Asimismo ECC-Net reclama más claridad y precisión en la información con la que cuentan los consumidores.