

GLOSARIO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

Acuse de recibo: Un tipo de mensaje que se envía para indicar que un correo ha llegado a su destino sin errores. Un acuse de recibo puede también ser negativo, es decir, indicar que un bloque de datos no ha llegado a su destino.

Comercio Electrónico: Cualquier modo de transacción e intercambio de información con contenido comercial, en que las partes se comunican utilizando tecnologías de la información y la comunicación en lugar de hacerlo por intercambio o contacto físico directo.

Comercio Electrónico B2C: Las transacciones a través de medios electrónicos como Internet y llevadas a cabo entre empresa y consumidores finales. (Las siglas *B2C*, procede de los términos ingleses: *Business to Consumer*).

Comercio Electrónico B2B: Por ejemplo son las transacciones efectuadas entre fabricante y distribuidora de un producto, o entre la distribuidora y el comercio minorista, entre otras. No conlleva transacciones entre el o la comerciante y la persona consumidora final. (Las siglas *B2C*, procede de los términos ingleses: *Business to Business*).

Comercio Electrónico C2C: Transacciones de productos y/o servicios entre particulares, como por ejemplo eBay, sirviendo la empresa como mera intermediaria y cobrando por ello sus servicios. (Las siglas *C2C*, procede de los términos ingleses: *Consumer to Consumer*).

Comunicaciones Comerciales: La *Ley de la Sociedad de la Información* las define como la forma de comunicación dirigida a la promoción, directa o indirecta, de la imagen, de los bienes o servicios de una empresa, organización o persona que realice una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional.

Cortafuegos: Sistema de seguridad que permite controlar las comunicaciones entre redes informáticas. Instalado entre Internet y una red local permite evitar en esta última, accesos no autorizados, protegiendo con ello su información interna.

Certificado Electrónico: es un conjunto de datos que permiten identificar a su titular, intercambiar de forma segura información con otras personas y entidades, y firmar electrónicamente los datos que se envían, de tal manera que se pueda comprobar su integridad y procedencia.

Firma electrónica: es uno de los distintos tipos de certificados electrónicos que existen y consiste en un conjunto de datos electrónicos encriptados que permiten identificar a una persona concreta, de manera que las operaciones llevadas a cabo por Internet gozan de la misma validez que las que se sellan con la firma manuscrita.

Ticketing: es el servicio que se ofrece para la venta de entradas de diferentes espectáculos. Por ejemplo: www.entradas.com o www.ticketmaster.es, entre otros.

Https: Versión segura del protocolo http. El sistema HTTPS usa un cifrado basado en las *Secure Socket Layers (SSL)* para crear un canal más apropiado para el tráfico de información personal que el protocolo HTTP. Se utiliza normalmente por entidades bancarias, tiendas *on line*, y cualquier tipo de servicio que requiera el envío de datos personales o contraseñas.

Ebook o libro electrónico: es la versión electrónica de un libro editado previamente en papel o bien creado exclusivamente para su edición electrónica. El libro electrónico es un documento (archivo) electrónico (PDF, DOC, LIT, etc).

Pago off-line: Es un método de pago por el cual el pago no se efectúa durante la realización de la compra si no en un momento posterior o de forma diferida. Dentro de los métodos offline encontramos los siguientes modos de pago:

Contra reembolso: El pago se realiza cuando el producto adquirido llega al usuario o usuaria.

Transferencia bancaria: Este método de pago consiste en que el comercio notifica al usuario o usuaria una cuenta bancaria donde ñla clientela debe realizar una transferencia para que se gestione su pedido.

Domiciliación bancaria: Este método es menos frecuente. Consiste en que la clientela facilita al comercio un número de cuenta bancaria para que le gire un cobro con una periodicidad determinada. Esta forma de pago, toma sentido sobre todo cuando hablamos de un entorno *B2B* o bien para la venta de servicios de suscripción periódica.

Pago online: Son aquellos métodos en los cuales el pago se realiza en el mismo momento de la realización de la compra mediante conexión directa a través de una pasarela de pago o similar. Dentro de los métodos online encontramos:

Tarjeta de crédito (TPV virtual): Es el sistema de pago electrónico más común y aceptado hoy en día dado el uso generalizado de las tarjetas de crédito. Podemos distinguir dos tipos de TPVs: el tradicional a través del cual se puede usar cualquier tarjeta de crédito y los TPVs 3D Secure en los que el pago se realiza mediante conexión telemática directa con una pasarela de pago de una entidad bancaria.

PayPal: Este método de pago consiste en la recepción y envío de dinero en Internet de forma rápida y segura entre comprador y vendedor. Para ello se tiene la posibilidad de registrarse gratis desde su web www.paypal.es y entre otros servicios como suscripción a pagos periódicos, realizar el pago desde una cuenta bancaria, o incluso que el dinero se deposite en la propia cuenta de PayPal.

Modelo de negocio Open Source (código abierto): es el término con el que se conoce al software distribuido y desarrollado libremente, es decir, sin costes de aplicación para el comercio.

Modelo de negocio basado en licencia de uso de software: el proveedor o proveedora ofrece el producto de Tienda Online que distribuye, lo pone en marcha personalizado al negocio de que se trate y el comercio hace uso de él por medio del pago de una licencia.

Modelo de negocio SaaS (*Software as a Service*-software como servicio): el proveedor tecnológico, provee, a través de Internet, de las aplicaciones y módulos funcionales de comercio electrónico, que tiene alojados en propiedad, de tal forma que pone a la disposición de sus clientes, el conjunto de herramientas que permitan al comercio desarrollar su negocio.

Newsletter o boletín electrónico: consiste en enviar de forma regular un boletín electrónico a la clientela a través del correo electrónico. Es una herramienta de fidelidad.

Cookies: son pequeños archivos de texto, a menudo encriptados, que se ubican en los directorios del navegador. Las cookies se crean cuando el navegador de un usuario carga una página concreta. Almacenan información sobre las preferencias de navegación de un usuario o usuaria y su historial, tanto dentro de una página en concreto como en distintas páginas, las cookies pueden utilizarse como un tipo de spyware o programa espía, esto es un software que recopila información de un ordenador y después transmite esta información a una entidad externa sin el conocimiento o el consentimiento del propietario del ordenador.

WWW (World Wide Web): es una Red informática mundial comúnmente conocida como la Web, es un sistema de distribución de documentos de hipertexto o hipermedios interconectados y accesibles vía Internet.

Página web (página electrónica): es un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes y muchas otras cosas. Es accesible generalmente mediante el protocolo HTTP de Internet.

Sitio web es una colección de páginas de internet relacionadas y comunes a un dominio de Internet o subdominio en la World Wide Web en Internet.

Navegador -navegador web- browser: es un software que permite el acceso a Internet, interpretando la información de distintos tipos de archivos y sitios web para que éstos puedan ser visualizados.

Spam o “correo basura”: Cualquier mensaje o comunicación realizada por vía electrónica, no solicitada, que tiene normalmente como fin la de ofertar, comercializar o tratar de despertar el interés de un producto, servicio o empresa.

Formas de Spam (Guía para la lucha contra el Spam elaborada por la Agencia Española de Protección de Datos)

- Correo electrónico: Debido a la facilidad, rapidez y capacidad en las transmisiones de datos, la recepción de comunicaciones comerciales a través de este servicio de la sociedad de la información es la más usual, y el medio por el que los *spammers* envían más publicidad no deseada.

- Spam por ventanas emergentes (Pop ups): Se trata de enviar un mensaje no solicitado que emerge cuando nos conectamos a Internet. Aparece en forma de una ventana de diálogo y advertencia del sistema Windows titulado "servicio de visualización de los mensajes". Su contenido es variable, pero generalmente se trata de un mensaje de carácter publicitario.

- Phising: No es exactamente una modalidad de Spam, sino es más bien una técnica de ingeniería social para recolectar datos de forma fraudulenta. El Phising es la duplicación de una página web para hacer creer al visitante que se encuentra en la página original en lugar de en la ilícita. Se suele utilizar con fines delictivos duplicando páginas web de bancos y enviando indiscriminadamente correos mediante Spam para que se acceda a esta página con el fin de actualizar los datos de acceso al banco, como contraseñas, fechas de caducidad, etc.

- Hoax: Es un mensaje de correo electrónico con contenido falso o engañoso y normalmente distribuido en cadena. Algunos informan sobre virus, otros invocan a la solidaridad, o contienen fórmulas para ganar millones o crean cadenas de la suerte. Los objetivos que persigue quien inicia un hoax son normalmente captar direcciones de correo o saturar la red o los servidores de correo.

- Spam en el móvil: Además de las comunicaciones del operador de telefonía mediante mensajes de texto (*SMS-Short Message Services*) o mensajes multimedia (*MMS-Multimedia Message Services*), existen otro tipo de comunicaciones publicitarias en las que no media un consentimiento previo ni una relación contractual, por lo que son consideradas comunicaciones comerciales no solicitadas. Este tipo de comunicaciones generan un gasto de tiempo y de dinero. Además los MMS pueden introducir virus y explotar de forma maliciosa alguna vulnerabilidad de los sistemas internos del teléfono.

Spammer: La persona o compañía que realiza el envío de Spam.

Spamming lists: Listas comerciales. Listas de direcciones de correo para envío de publicidad de forma masiva.

Spoofing: Suplantación de la identidad de un tercero. Aunque puede producirse en diferentes entornos uno de los más habituales en los que aparece con frecuencia es en el envío masivo de *Spam*.

Scam: No tiene carácter de comunicación comercial. Este tipo de comunicación no deseada implica un fraude por medios telemáticos, bien vía teléfono móvil o por correo electrónico.