

# CERVIERI MONSUAREZ

---

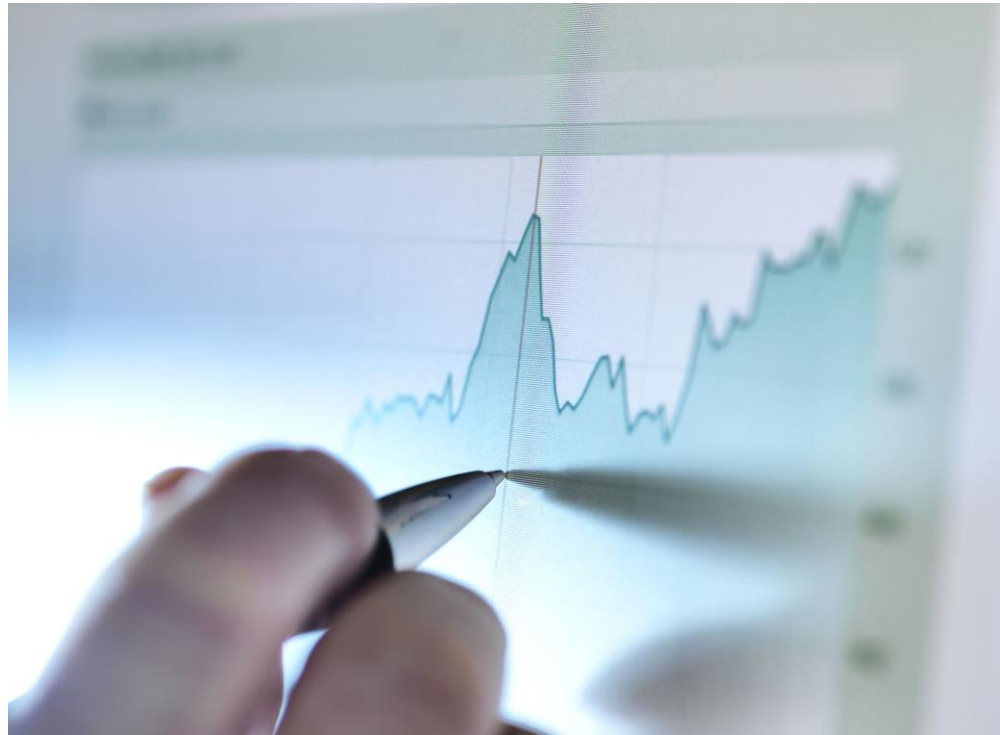
**BUENAS PRÁCTICAS PARA MANTENER  
LA REPUTACIÓN ONLINE DE LA MARCA  
O EMPRESA**

**Ciclo de Capacitaciones DERES 2021**

**Dr. David Oliva**





**Dr. Facundo Larumbe**

# COMERCIO ONLINE

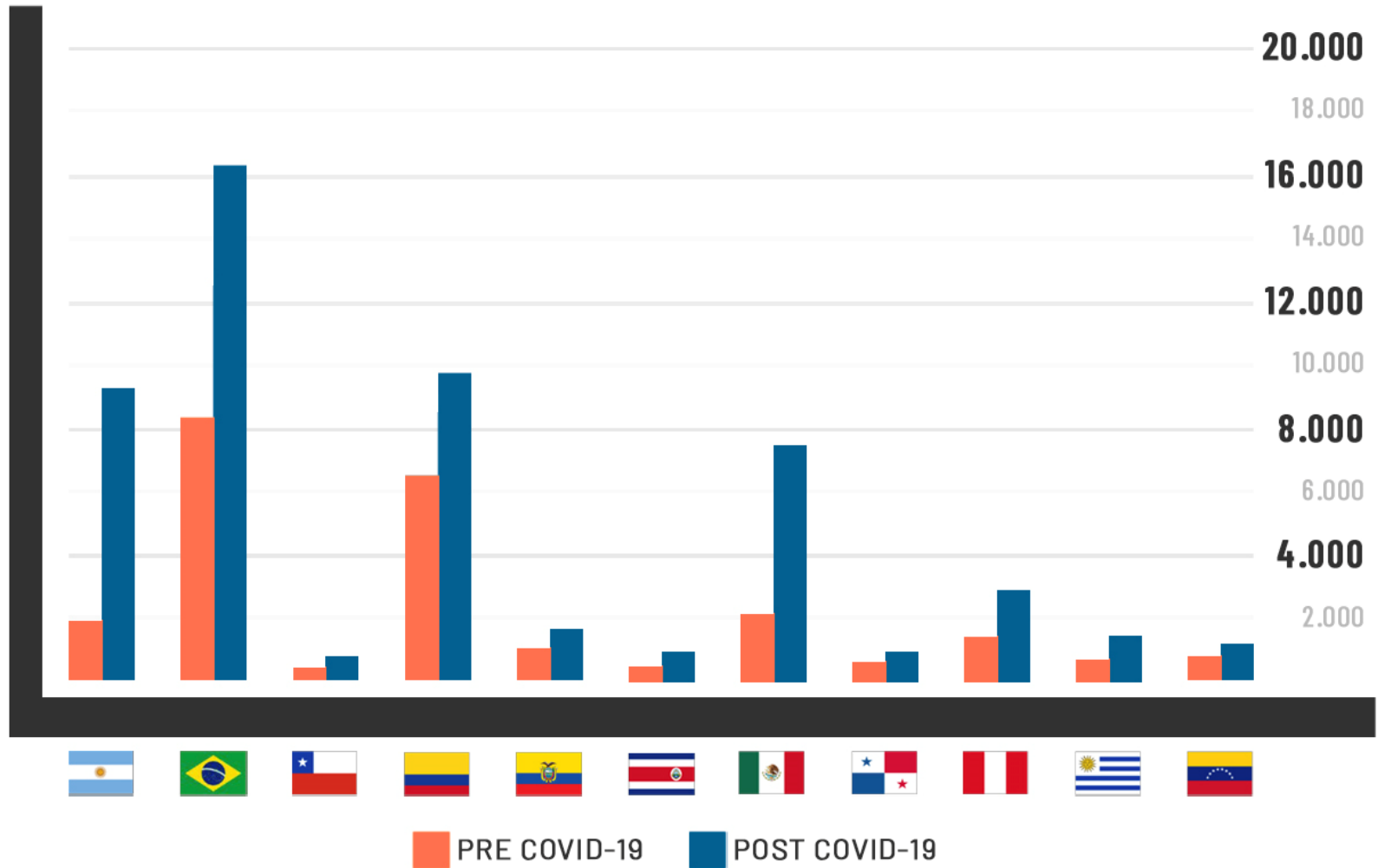


CERVIERI  
MONSUAREZ

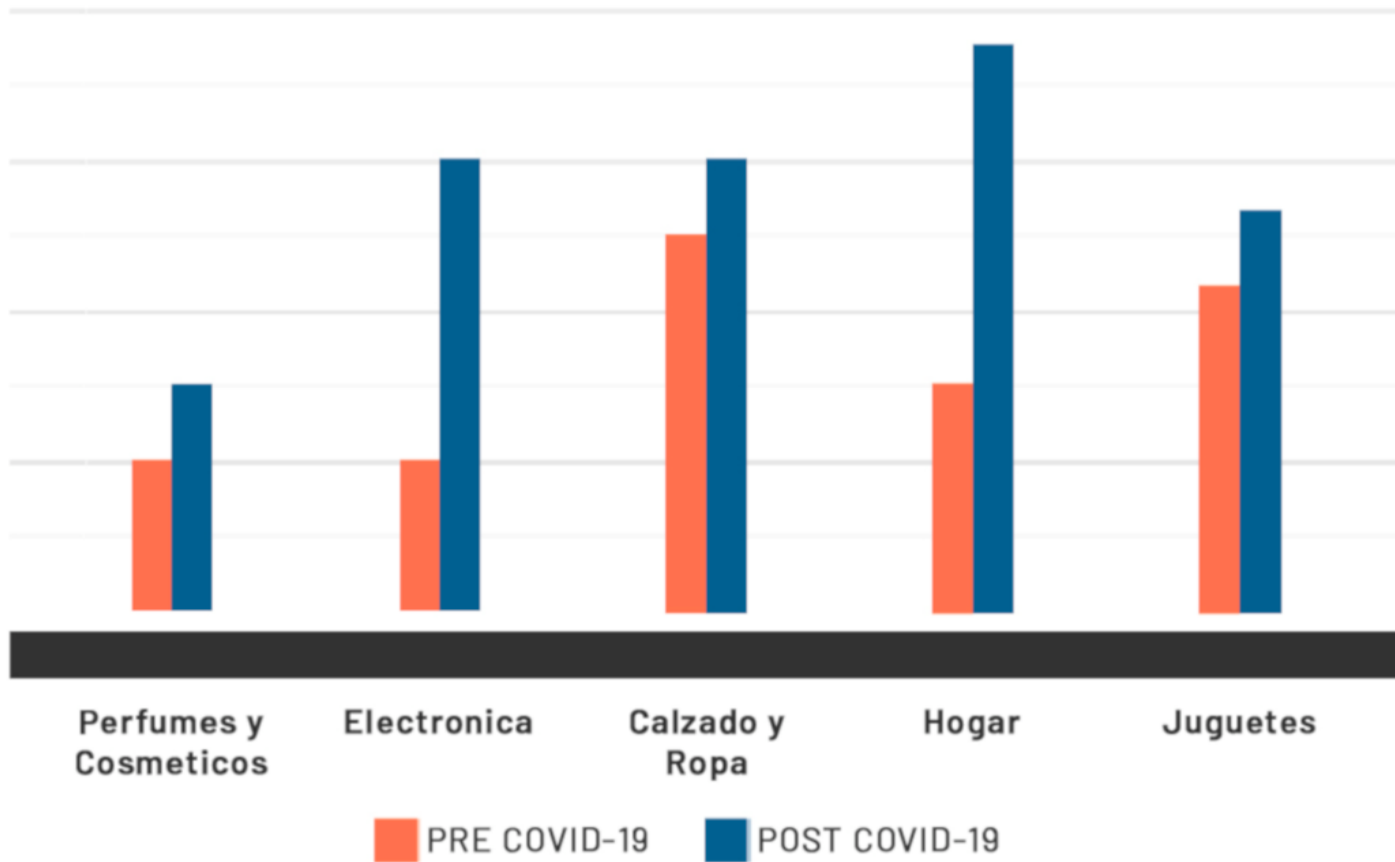
# INTRODUCCIÓN:

- Hoy en día no solo se comercializan productos, si no que también se **ofrecen servicios**.
- Posibilidad de conseguir mejores precios y productos **sin necesidad de viajar**. 
- Poner a la venta es más fácil y menos costoso.
- Las nuevas formas de pago y la tecnología dan **más acceso y fluidez**.
- Redes sociales - **más comerciales que sociales**.  
- **Coronavirus**. 

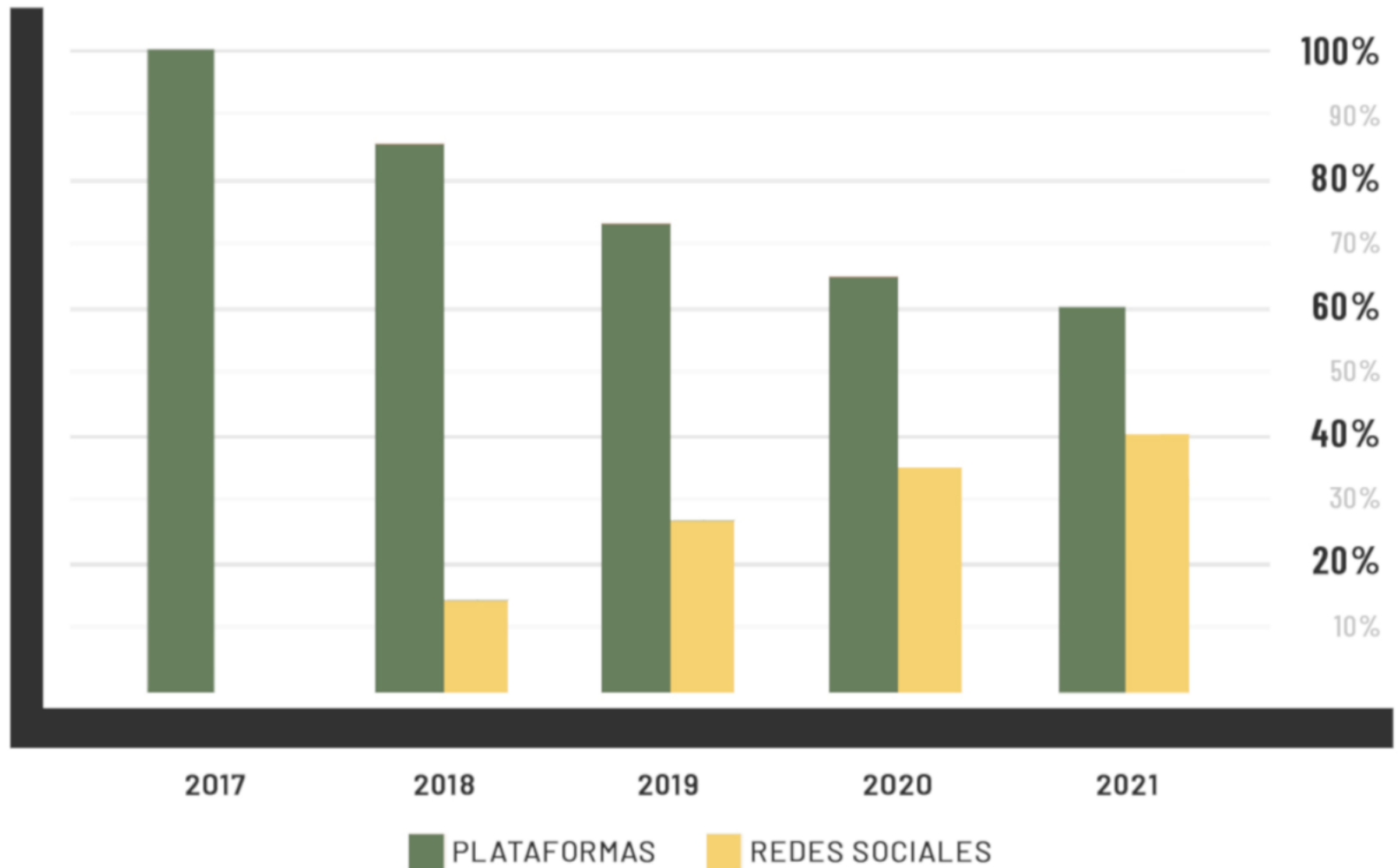
# EFFECTOS DE LA PANDEMIA:



# INTERESES DEL CONSUMIDOR:



# NUEVO PLAYER, REDES SOCIALES:



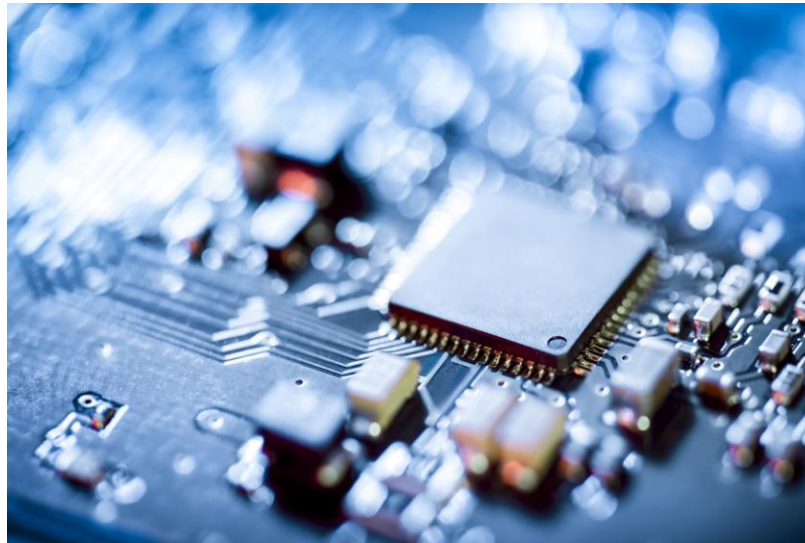
# POSIBILIDADES DENTRO DEL COMERCIO ONLINE

- El comercio online nos da **muchas posibilidades tecnológicas.**
- La cuestión es: ¿**es ético** realizar todo lo que la tecnología nos permite?



# POSIBILIDADES DENTRO DEL COMERCIO ONLINE

- ¿Qué hacemos con los **datos de nuestros clientes**?
- ¿**Controlamos** nuestras ventas o **vigilamos** a nuestros consumidores?





# PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

- Uso de **cookies**.
- Creación de **base de datos**.
- Tratamiento **ético** de las bases de datos.



# REPUTACIÓN ONLINE



CERVIERI  
MONSUAREZ

# IDENTIDAD CORPORATIVA

## Identidad de marca:

Valores que la compañía desea que el público asocie a su producto o servicio con el objetivo de **diferenciarse del resto de competidores.**

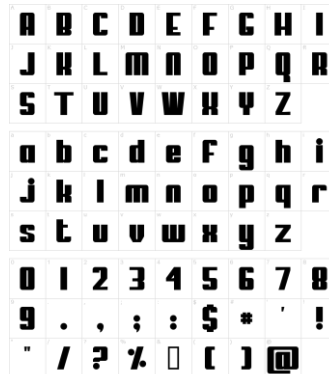
Se refiere a los **valores, rasgos y elementos** de expresión que la definen y dotan de personalidad.



# IDENTIDAD CORPORATIVA

## Identidad visual:

Manifestación visual de la identidad de marca. Se construye mediante una combinación de los elementos tangibles empleados para identificarla (marca gráfica, colores corporativos, tipografía...)



CERVIERI  
MONSUAREZ

# LA MARCA

## Derecho de uso

Emplear  
Licenciar

## Derecho de prohibición

Retirar  
Suspender el uso



CERVIERI  
MONSUAREZ

# REPUTACIÓN ONLINE

Es el prestigio de una marca en internet, es la **imagen que los usuarios conciben** sobre la empresa a momento de buscarla en motores de búsqueda, en las reseñas de su plataforma de comercio electrónico o en las redes sociales.



# REPUTACIÓN ONLINE

- Correspondencia entre la **identidad de la marca** y la **percepción** del consumidor.
- **Presencia online** en los canales digitales.
- Comentarios y **feedback** positivo.
- Abordar las **críticas**.

# PROBLEMÁTICA

El derecho marcario es territorial

Internet es un servicio global

- “Fake news”
- “Phishing”





# FAKE NEWS

Noticias falsas, son bulos falsos o rumores que no se han confirmado pero que por su redacción sensacionalista **terminan siendo divulgados y difundidos** por internet, confundiendo a los usuarios y manipulando su percepción de la verdad de los hechos.



# PHISHING



# ¿QUÉ ES EL PHISHING?

Es el acto hacerse pasar por una empresa mediante el uso de su marca e imagen corporativa, para manipularla y robar datos confidenciales de sus usuarios.



El **PHISHING** es cada vez más usual, no solamente contra servicios bancarios, sino contra todo tipo de empresa que venda por internet.



# ¿QUÉ HACER ANTE EL PHISHING?

- **Protege tu base de datos**, no la compartas ni facilites a terceros, pueden usarla para hacerse pasar por ti y engañar a tus usuarios.
- **Aclara qué canales de comunicación utilizas**, Ejemplo: No realizamos sorteos por Whatsapp.
- **Respetar tus marcas e identidad visual**, si utilizas distintos tipos de colores y signos distintivos los usuarios podrían ser engañados fácilmente por terceros.
- **Inicia acciones legales** pertinentes en caso de ser necesario: Infracción Marcaria, Denuncia por vulneración de datos personales.

# RECOMENDACIONES

- Tener las **marcas registradas** en los países donde se realizará la comercialización de los productos.
- Realizar **monitoreos web** constantemente.

# CONCLUSIONES

- Mediante las herramientas de inteligencia artificial **logramos atacar** todo un sector del mercado que de otra forma quedaría sin control.
- En la actualidad, los **infractores cada vez mutan más hacia la venta online**. Por esta razón las herramientas tienen que adaptarse a estas nuevas realidades.



## Dr. David Oliva

Lawyer / Abogado

+591 3 325 35 75  
doliva@cmlawyers.com.bo  
Bolivia

[www.cervierimonsuarez.com](http://www.cervierimonsuarez.com)



## Dr. Facundo Larumbe

Lawyer / Abogado

+598 2622 99 90\*  
flarumbe@cmlawyers.com.uy  
Uruguay

[www.cervierimonsuarez.com](http://www.cervierimonsuarez.com)

**CERVIERI  
MONSUAREZ**

---



# CERVIERI MONSUAREZ

---



cmlawyers



cm\_lawyers



CervieriMonsuarez



Cervieri Monsuárez

[www.cervierimonsuarez.com](http://www.cervierimonsuarez.com)