

## ¿QUÉ ASPECTOS LEGALES DEBERÁ TENER EN CUENTA UNA EMPRESA LA HORA DE VENDER POR INTERNET?

*Deberá prestar atención a las obligaciones en materia de protección de datos, a la regulación del correo electrónico comercial, cuestiones legales sobre la entrega del producto comprado on-line, etc. Es por ello que si su empresa decide utilizar el comercio electrónico como herramienta de venta, deberá atender a las exigencias legales establecidas en la normativa aplicable.*

Estimado/a cliente/a:

El comercio electrónico se puede definir como la compra-venta de productos y servicios a través de sistemas electrónicos, principalmente Internet.

Pues bien, ahora queremos informales de la importancia que tienen las obligaciones legales que se aplican a todas las empresas que deseen abrir una tienda en Internet o crear una página web, lo que habrá que tener en cuenta como empresa a la hora de cumplir obligaciones o ejercer derechos como particular.

### **Obligaciones legales: ¿Qué necesita mi página Web?**

Esta es una de las cuestiones capitales que preocupan a quien decide crear un negocio online. Las obligaciones legales que afectan a las empresas que no están en Internet, también se aplican a las empresas que creen una página web. Es decir, si para abrir un negocio determinado fuera de Internet es necesario obtener previamente una autorización o licencia administrativa, también la necesitaremos para operar online, asimismo también se deberán cumplir con el resto de obligaciones de carácter mercantil, fiscal, laboral, sanitaria, seguridad, etc. de acuerdo al tipo de tienda on-line que vayamos a crear.

### **Aspectos legales ¿Cómo cumplir con la ley?**

Varias son las normas que tienen especial relevancia en esta materia: la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD); la Ley 34/2002, de Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSICE); la Ley 7/1998, sobre Condiciones Generales de la Contratación y el Real Decreto

Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios donde se regulan de forma específica los contratos celebrados a distancia.

La LSSICE establece que son servicios de la sociedad de la información (SSI):

- La contratación de bienes y servicios por vía electrónica (venta en tienda online, prestación de servicios a través de aplicación o plataforma de interacción social, servicios de descarga de archivos, de intermediación en la provisión de acceso a la red, servicios de buscadores, servicios de hosting, servicios de transmisión de datos por redes de telecomunicaciones, etc.).
- El envío de comunicaciones comerciales (a través de formularios de contacto de la web, newsletters o boletines de noticias, etc.).
- El suministro de información por vía telemática o medios electrónicos.

Todos son servicios de la sociedad de la información y de la comunicación susceptibles de representar una actividad económica en Internet. Todas las web que sustenten tales servicios están obligadas legalmente poner a disposición de los usuarios, de forma clara y visible, determinados **textos legales** adaptados a la actividad que desarrolla su titular a través de la web, sus características y funcionalidades específicas.

La actividad de los comercios online se conoce como comercio electrónico, y sus ventas se consideran legalmente, **ventas a distancia**, disponiendo el usuario comprador online de una serie de derechos en la contratación a distancia, que le protegen, al concertarse la venta sin contacto entre las partes y no poder ver y hacerse una idea de lo que está comprando hasta tenerlo en sus manos.

### **Principales obligaciones de la LOPD**

- Notificación previa de los ficheros a la Agencia Española de Protección de Datos que contengan datos personales de clientes y usuarios
- Información a los clientes y usuarios de existencia de un fichero de recogida cuando la Web use formularios
- Tener las medidas de seguridad técnicas y organizativas recogidas en un documento de seguridad elaborado por la empresa que será de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los datos.
- Deber de secreto y confidencialidad salvo información al interesado de cesión de los datos a terceros; deber de atender los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición) en 10 días.
- Firma de contrato de tratamiento de datos si la Web está alojada en servidores de otra empresa y un informático ajeno a nuestra empresa haga el mantenimiento de la página Web o una empresa vaya a prestarnos un servicio de tratamiento de datos, teniendo acceso a la base de datos.

## **Regulación del correo electrónico comercial: ¿Cuándo pueden enviarse e-mails o sms publicitarios?**

Como norma general, está prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico o SMS, si previamente el destinatario no las ha solicitado o, en su caso, no nos ha autorizado de forma previa y expresa para poder enviárselas.

No obstante, si mantenemos con el destinatario una relación contractual previa, es decir, si ya es nuestro cliente, podremos, siempre que hayamos recabado correctamente sus datos, enviarle comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de nuestra empresa, cuando éstos sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación por aquél.

En cualquier caso, tanto en el momento de recoger los datos del destinatario de las comunicaciones comerciales, como dentro de cada comunicación comercial que le enviemos, debemos además de informarle sobre las cuestiones de protección de datos antes referenciadas, ofrecerle la posibilidad de dejar de recibir este tipo de comunicaciones, poniendo para ello a su disposición una dirección de correo electrónico.

Así mismo las comunicaciones comerciales deberán estar identificadas con la palabra “publicidad o publi”.

Si se trata de descuentos, promociones y regalos deberá quedar clara las condiciones de acceso y participación, o bien indicar donde pueden consultarse.

### **Información sobre las cookies**

Cuando en la página web utilicemos cookies u otros dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos, que se instalen en el ordenador del usuario, es necesario obtener el consentimiento del usuario habiéndole ofrecido la información correspondiente previamente a la instalación de las mismas. No es necesario obtener el consentimiento, aunque si informar, cuando las cookies sean necesarias para la navegación o para la prestación del servicio solicitado por el usuario.

### **Información obligatoria que ha de ofrecer la página web**

En un lugar permanentemente accesible de la página Web, debe aparecer la información relativa al titular de la misma: Nombre y apellidos y denominación social, y la identificación fiscal correspondiente.

Cuando se trate de una página web de una empresa o profesional que para realizar su actividad requiera de autorización administrativa o inscripción en cualquier registro,

deberán constar los datos de dicha autorización o registro. También en el caso que la empresa se haya adherido a algún código tipo o sello de calidad, así deberá constar en el aviso legal.

Según el tipo de página web o servicio que ofrezcamos, también es necesario informar en las condiciones generales de contratación de:

- Las características esenciales del bien o servicio.
- Los gastos de entrega y transporte, en su caso.
- El plazo de vigencia de la oferta y del precio y, en su caso, la ausencia del derecho de desistimiento en los supuestos previstos.
- La duración mínima del contrato, si procede, cuando se trate de contratos de suministro de bienes o servicios destinados a su ejecución permanente o repetida.
- Las circunstancias y condiciones en que el empresario puede suministrar un bien o servicio de calidad y precio equivalentes, en sustitución del solicitado por el consumidor y usuario, cuando se quiera prever esta posibilidad.
- La forma de pago y modalidades de entrega o de ejecución.
- En su caso, indicación de si el empresario dispone o está adherido a algún procedimiento extrajudicial de solución de conflictos.
- La dirección del establecimiento del empresario donde el consumidor y usuario pueda presentar sus reclamaciones.
- La información relativa a los servicios de asistencia técnica u otros servicios postventa y a las garantías existentes.
- Las condiciones para la denuncia del contrato, en caso de celebración de un contrato de duración indeterminada o de duración superior a un año.
- Cuando se utilicen técnicas de comunicación con sobrecostes: El coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia cuando se calcule sobre una base distinta de la tarifa básica.

### **Contratación online**

Cuando en la página web se puedan comprar productos o contratar servicios, la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, establece una serie de obligaciones.

El plazo de entrega será siempre de máximo 30 días desde el pedido; es posible que no se pueda cumplir el plazo de entrega porque el producto solicitado no está disponible, en cuyo caso debe informarse rápidamente de ello al consumidor y ofrecerle la posibilidad de recuperar cuanto antes, en un plazo máximo de 30 días, las sumas que haya abonado. Si no se respeta este plazo, el consumidor puede exigir que se le devuelva el doble de la cantidad adeudada y además, una indemnización por daños y perjuicios. ¿Cuál es el plazo de devolución? El comprador desde que recibe el producto tiene 7 días hábiles para devolver el producto (se llama, derecho de desistimiento) sin



especificar motivo, siempre que no sean productos perecederos, archivos de canciones etc.

¿Y si el producto llega deteriorado? Habrá que tener en cuenta que tanto la reparación como la sustitución deben ser gratuitas. Además, durante los seis meses posteriores a la entrega del producto, el vendedor responderá de las faltas de conformidad que motivaron la reparación.

Pueden ponerse en contacto con este despacho profesional para cualquier duda o aclaración que puedan tener al respecto.

Un cordial saludo,

**DEPARTAMENTO JURIDICO**  
**GORRIZ-ARIAS Consulting**  
tel. 93.452.60.60 fax. 93.454.63.83  
[www.gorriz-arias.com](http://www.gorriz-arias.com)

