

Aspectos legales del comercio electrónico

SatiPyme

Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza
Centro de Formación

Javier Prenafeta Rodríguez
Abogado



- Marco legal de las actividades en Internet y el comercio electrónico
- Cuestiones críticas en la negociación con determinados proveedores de servicios
- Obligaciones básicas de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información. El proceso de contratación por Internet
- Protección de Datos de Carácter Personal

¿Qué legislación tenemos que tener en cuenta?

- Contratación y comercio electrónico en la UE: LSSI y Directiva 2000/31/CE. Lugar de establecimiento del prestatario (ejercicio efectivo y dirección de los negocios)
- Normativa sobre consumidores y usuarios en función del país de residencia del comprador
- Protección de Datos
- Publicidad, competencia, propiedad intelectual...

Registro del nombre de dominio

- Nuestra “marca” en Internet
- Sencillo, corto
- Correspondencia con nuestra marca (y que no entre en conflicto con otras registradas en países en los que operamos)
- Titularidad (contrato con intermediario de registro)
- Defensa y recuperación de nombres de dominio
- No hay que inscribirlo en el Registro Mercantil

Servicios previos a la puesta en marcha

Diseño y desarrollo del sitio web

- Definir los requerimientos y necesidades previas
- Dirigir y supervisar el desarrollo
- Firmar un contrato por escrito:
 - Requerimientos técnicos: navegadores, programación,...
 - Mantenimiento, mejoras y actualizaciones
 - Transmisión de derechos de propiedad intelectual
 - Responsabilidad por posible infracción de derechos de terceros: diseño, contenidos, aplicaciones,...

Alojamiento de servidores (hosting/housing)

- Evaluar las necesidades en cuanto a espacio, ancho de banda, mantenimiento, asistencia técnica, seguridad,...
- Implicaciones en protección de datos:
 - ¿hosting español?
 - Obligatoriedad contrato por escrito
 - Determinar medidas de seguridad

Contenido de la web: información básica

- Nombre o denominación social, domicilio, dirección correo electrónico, NIF/CIF
- Datos de inscripción en el Registro Mercantil
- Licencias y autorizaciones administrativas en función de la actividad (no para la prestación servicios en general en la UE)
- Colegio profesional, título y normativa en caso de profesiones reguladas
- Impuestos y otros gastos añadidos al precio de los productos/servicios en función de la residencia del comprador

Acceso de forma fácil, directa y gratuita: Aviso Legal

Aviso Legal mínimo

Este sitio web pertenece a, S.L., con C.I.F. B-..... y domicilio en calle, Zaragoza, España, inscrita en el Registro Mercantil de Zaragoza, tomo, libro, folio..., sección..., hoja, inscripción.....

A los efectos de lo establecido en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico y la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados Aspectos Jurídicos de los Servicios de la Sociedad de la Información, se indica que los usuarios que lo deseen pueden dirigir sus peticiones, consultas y quejas a nuestra dirección postal, a info@...com o a nuestro teléfono de atención al cliente, en horario de lunes a viernes de ... a horas.

Los precios de nuestros productos incluyen el I.V.A. (21%), señalándose en cada caso los gastos de envío en función del destino.

Contenido del Aviso Legal

Además de lo anterior...

- Política de Protección de Datos
- Aspectos de propiedad intelectual e industrial: imágenes, logotipos, textos,.... contenidos en general
- Exclusiones y limitaciones de responsabilidad

Eficacia del Aviso Legal (*no es un contrato*)

Contratación electrónica

- Los contratos celebrados por vía electrónica se equiparan al resto de contratos siempre que se cumplan los requisitos de validez
- No es necesario acuerdo previo entre las partes para la vía electrónica
- Se acepta el soporte electrónico como válido como prueba documental cuando cualquier norma exija que una información conste por escrito
- Intervención de terceros de confianza: archiva declaraciones de voluntad por al menos 5 años

Requisitos para una contratación electrónica eficaz

Información previa al proceso de contratación

Trámites que van a seguirse

Si se va a archivar el documento y si será accesible

Medios técnicos para identificar y corregir errores

Lenguas en que se puede formalizar el contrato

Texto íntegro de las condiciones de la contratación

Precio, impuestos y gastos completos

Información posterior

Confirmación de la operación: por correo-e o en pantalla

De nuevo: el texto íntegro de las condiciones

Importante la custodia de esta información

Requisitos para una contratación electrónica eficaz

Excepciones (correo electrónico, EDI,... cuando exista acuerdo previo salvo contratos con consumidores)

Las ofertas son válidas durante el tiempo en que estén visibles en la web

Si interviene un consumidor el contrato se entenderá celebrado en el domicilio de éste. En caso de profesionales o empresarios, en el lugar de establecimiento del vendedor

Contenido de las condiciones generales

1. Objeto
2. Sistema de alta/registro
3. Explicación del sistema de compra, medios y forma de pago
4. Precios y gastos aplicables
5. Aspectos de protección de datos
6. Derecho de desistimiento y devoluciones
7. Responsabilidad y garantías
8. Ley aplicable y jurisdicción

Derecho de desistimiento

Plazo: 7 días hábiles desde la recepción, sin penalización ni justificación alguna. Obligación de facilitar un “documento de desistimiento”

Existen excepciones: discos, programas,... productos cuyos precios fluctúen, personalizados o con plazo de caducidad

Gastos por cuenta del comprador si se pacta expresamente

Devolución del precio pagado sin deducción alguna como máximo a los 30 días

Problema con compras a crédito: contratos vinculados

Gestión de contenidos y responsabilidad

La LSSI establece un régimen especial de responsabilidad para:

- Servicios de acceso a la red y operadores de redes de telecomunicaciones
- Realización de copia temporal de archivos para facilitar su transmisión
- Servicios de alojamiento de contenidos, uso de enlaces o instrumentos de búsqueda.

No existe responsabilidad en estos casos salvo que se tenga conocimiento efectivo de la ilicitud de los contenidos de terceros y se actúe con diligencia en su retirada.

¿Cuándo existe “conocimiento efectivo” de un acto ilícito?

- Sentencia o resolución administrativa que lo declare y sea notificada
- Requerimiento fehaciente del perjudicado

Derecho de repetición

Control y supervisión de contenidos



Comunicaciones comerciales

Correo electrónico, SMS, MMS,... pueden ser comunicaciones comerciales: sanción 30 mil euros si envío más de tres en un año sin cumplir con lo siguiente

Obligaciones:

- Información sobre la empresa
- Inclusión de la palabra “publicidad” o abreviatura “publi” al comienzo del mensaje
- Información completa sobre las condiciones de ofertas, promociones, concursos, premios o regalos
- Solicitud o autorización previa expresa (salvo clientes y que se refiera a productos o servicios previamente contratados)
- Derecho de oposición en cada comunicación (mail directo)
- Cumplimiento normativa protección de datos cuando los destinatarios sean personas físicas

Protección de Datos de carácter personal



Ámbito de aplicación:

Ficheros con datos de personas físicas:

- Datos identificativos y de imagen
- Datos comerciales
- Datos de empleo
- Datos económico-financieros
- Datos de circunstancias sociales,...

Exclusiones



Protección de Datos

Derechos de los afectados

- Impugnación de valoraciones
- Consulta al Registro
- Acceso, oposición, rectificación y cancelación
- Indemnización

Obligaciones de las empresas

- Solicitar sólo datos necesarios
- Informar previamente a la recogida de los mismos
- Solicitud de consentimiento para el tratamiento y cesiones
- Implantación de medidas de seguridad (ficheros informáticos y en papel)
- Celebración de contratos con terceros que tengan acceso a los datos
- Inscripción de ficheros

Protección de Datos: información

¿Qué?

- Existencia de un fichero, finalidad y destinatarios
- Carácter obligatorio/facultativo de las respuestas y consecuencias
- Derechos de los afectados
- Identidad y dirección del responsable del fichero

¿Cuándo?

- Datos facilitados por el interesado: antes de la recogida
- Resto de casos: a los 3 meses siguientes

¿Cómo?

- Formularios, contratos facturas, mensajes de correo electrónico,...
- En el idioma del afectado

Protección de Datos: consentimiento

Para el tratamiento de los datos y posteriores cesiones

Forma: inequívoco, expreso o tácito (30 días)

Excepciones:

- Relación negocial entre las partes
- Fuentes accesibles al público

Posibilidad de revocación por medios gratuitos

Datos de menores de edad

Especialidades para datos especialmente protegidos

Protección de datos: cesión y tratamiento por cuenta de terceros

Cesión sólo para finalidades relacionadas

Acceso a datos por cuenta de terceros: externalización de un servicio

Celebración de contrato por escrito:

- Fines para los que se permite el acceso
- Medidas de seguridad aplicables
- Comunicación posterior (otra subcontratación)
- Cumplido el servicio, los datos se devuelven o destruyen

Transferencias internacionales fuera de la UE:

- [Adecuación de terceros países: Safe Harbor](#) para EE.UU.
- Autorización

Información de recogida en formularios y mensajes por correo electrónico

Cifrado en caso de enviarse datos nivel alto

Información y consentimiento para uso de cookies

Cláusula
con Google Analytics

Protección de Datos: Internet

Nombre: *

E-Mail: *

Idiomas disponibles: Español

Opción: elige una opción...

Asunto:

Mensaje: *

IP: 84.78.162.209

de Privacidad

de del cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de e, de Protección de Datos de Carácter Personal, se le informa de que los

Nivel básico

Documento de Seguridad, que deberá hacer referencia a los encargados de tratamiento, en su caso, y al contrato con éstos.

Determinación de funciones y obligaciones del personal.

Registro de incidencias: tipo, fecha/hora, personas implicadas, efectos y medidas correctoras.

Control de acceso a los datos con sistema de identificación y autenticación inequívoca y personalizada para cada usuario. Gestión de contraseñas, con duración no superior a un año.

Inventario e identificación de soportes.

Autorización del Responsable del fichero o bien de antemano en el Documento de Seguridad para salida de soportes y documentos fuera de los locales o instalaciones (también correos electrónicos).

Realización de copias de seguridad (semanalmente) y sistema de restauración (comprobación cada 6 meses).

Protección de Datos: medidas de seguridad

Nivel medio

Responsable de Seguridad

Auditoría bienal

Sistema de gestión de entradas y salidas de soportes y documentos: tipo de documento o soporte, fecha/hora, emisor o destinatario, número de documentos o soportes, tipo de información que contienen, forma de envío.

Control de acceso a los datos, impidiendo intentos reiterados de acceso. También control de acceso físico a los servidores donde se encuentren los datos.

Constancia de las recuperaciones de datos en el Registro de Incidencias.

Nivel alto

Gestión y distribución de soportes de modo que se impida su identificación a personal no autorizado. Cifrado de los datos.

Almacenamiento de una copia de seguridad y los procedimientos de recuperación fuera de los locales de tratamiento.

Control de accesos: identificación de usuario, fecha/hora, fichero accedido, tipo de acceso, autorización/denegación. Conservación durante dos años.

Excepción para personas físicas y usuario único.

Cifrado de datos por redes de comunicaciones públicas (no red de área local)

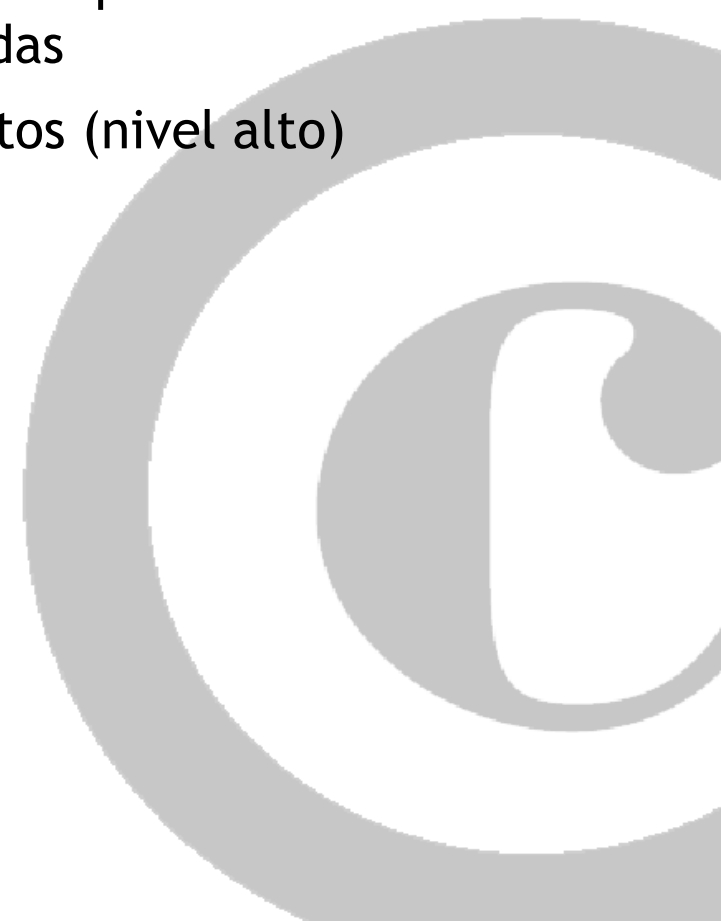
Protección de Datos: medidas de seguridad

Soporte papel

Criterios de archivo de soportes o documentos

Utilización de dispositivos de almacenamiento que eviten su apertura por parte de personas no autorizadas

Supervisión en la reproducción de documentos (nivel alto)



Gracias por su atención

