

Aspectos legales del comercio electrónico

Taller "Crea tu tienda online" SatiPyme

Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza
Centro de Formación
17 de marzo de 2011

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
- Medios de pago en Internet
- Gestión de contenidos e información. Responsabilidad legal por los contenidos de un sitio web
- Protección de Datos de Carácter Personal

¿Qué legislación tenemos que tener en cuenta?

- LSSI: contratación y comercio electrónico
- Normativa sobre consumidores y usuarios (contratación a distancia y con condiciones generales)
- 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)
- Titularidad (contrato con intermediario de registro)
- Defensa y recuperación de nombres de dominio
- No hay que inscribirlo en el Registro Mercantil

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

Obligaciones básicas: información

- 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
- Colegio profesional, título y normativa en caso de profesiones reguladas
- Impuestos y otros gastos añadidos al precio de los productos/servicios
- Códigos de conducta a los que esté adheridos

Acceso de forma fácil, directa y gratuita: Aviso Legal

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
- Ley aplicable y tribunal competente

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
- Excepciones (correo electrónico y acuerdo previo salvo contratos con consumidores)

Requisitos para una contratación electrónica eficaz

- 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
- Excepciones (correo electrónico y 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, salvo productos en sustitución

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

Problema con compras a crédito: contratos vinculados

Medios de pago en Internet

1. Pagos con tarjeta de crédito: TPV virtual con banco



Medios de pago en Internet

Por un lado, existe un contrato idéntico al que suscriben los comercios no virtuales.

- El banco aporta el TPV y documentación. Abona las transacciones al día siguiente.
- El comercio:
 - Soporta las comisiones pactadas. Diferentes según sean tarjetas propias o ajenas.
 - Se obliga a controlar la identidad y la firma, obtener autorización del TPV y entregar justificante.
 - Debe aceptar la retrocesión de los abonos cuando no haya autorización, falte la identificación o no sea auténtica la firma.

Medios de pago en Internet

Además existe un contrato específico para las operaciones a través de Internet.

- Las devoluciones a los clientes se deben canalizar a través del banco, en forma de abonos en sus tarjetas de crédito.
- La venta a través de Internet se considera venta a distancia, a los efectos de la aplicación del artículo 106 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. (antes L 7/96 de Ordenación del Comercio Minorista.)

Artículo 106 LGDCU

1.- Cuando el importe de la compra hubiese sido cargado utilizando el número de la tarjeta de crédito, sin que esta hubiese sido presentada directamente o identificada electrónicamente, su titular podrá exigir la inmediata anulación del cargo. En tal caso, las correspondientes anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas del proveedor y del titular se efectuarán a la mayor brevedad.

2.- Sin embargo, si la compra hubiese sido efectivamente realizada por el titular de la tarjeta y, por lo tanto, hubiese exigido indebidamente la anulación del correspondiente cargo, aquél quedará obligado frente al vendedor al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de dicha anulación.

Medios de pago en Internet

2. Intermediario que ofrece servicios de valor añadido: al margen del Banco

- E-TPV: <http://www.e-tpv.com/>

Condiciones:

- No es necesario acuerdo con ningún banco.
- Desarrolla módulos de integración con las principales plataformas (OS-Commerce, Magento, VirtueMart...)
- Usa pasarela 4B. Admite modos seguros.
- Pago por alta (90€). Comisiones altas.
 - Pago seguro: variables (Max. 4,5%)
 - Pago no seguro: 5%
- Liquidación semanal.

Medios de pago en Internet

3. Otros medios de pago:

- TARJETA DE CREDITO EMITIDA POR ENTIDADES BANCARIAS.
- TARJETAS DE CREDITO DE CADENAS DE DISTRIBUCIÓN.
- NUEVAS FORMULAS DE PAGO CON TARJETA.
- CONTRAREEMBOLSO.
- TRANSFERENCIA.
- CUENTA DE CREDITO.
- PAGOS A TRAVES DE E-INTERMEDIARIOS PARAFINANCIEROS: PAYPAL, GOOGLE CHECKOUT, SAFETYPAY.
- PAGO CON TELEFONO MOVIL por SMS
- PAGO CON TELEFONO MOVIL MOVIPAY
- FORMULAS DE PREPAGO

Medios de pago en Internet

PAYPAL

150 millones de cuentas

Soluciones para:

Compradores online,

Compradores Ebay

Vendedores Ebay

Comerciantes

Receptores de donativos

Transferencias de fondos

entre particulares

The screenshot shows the PayPal website in Spanish. At the top, there are links for 'Regístrate', 'Identificarse', 'Ayuda', and 'Centro de seguridad'. A search bar is on the right. The main navigation menu includes 'Inicio', 'Particulares', 'Empresas', and 'Servicios'. Below this, there are links for 'Comenzar', 'Enviar dinero', 'Solicitar dinero', and 'Vender en eBay'. The main content area features a large banner with the text 'Pague de forma rápida y segura sus compras en Internet' and an image of a woman on a red sofa. To the right of the banner, there are three boxes: '¿Qué puede hacer con PayPal?', 'Cómo le protegemos', and 'Pagos al instante'. At the bottom of the banner, there are logos for 'Pague con: VISA, MasterCard, American Express, and Cuenta bancaria'. Below the banner, there are two buttons: 'Pagar y enviar dinero' and 'Enviar y recibir pagos'. On the left side of the page, there is a sidebar with the text 'Bienvenido a PayPal', a 'Regístrate' button, and the text 'Más de 150 millones de usuarios en todo el mundo.' Below this is an 'Identifíquese' button and a link for '¿Ha olvidado su correo electrónico o contraseña?'. At the bottom of the sidebar, there is a 'Preguntas frecuentes' section with links for '¿Cómo puedo abrir una cuenta PayPal?' and '¿Cómo puedo añadir una tarjeta de crédito?'. A large, faint watermark of the number '9' is visible in the bottom right corner of the page.

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 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.

¿Entran ahí las webs de empresa, blogs,...?

En el resto de casos: régimen general

- Penal: responsabilidad en cascada (medios de comunicación)
- Civil: culpa extracontractual

Derecho de repetición

Control y supervisión de contenidos



Otras obligaciones de la LSSI:

- Prohibición de comunicaciones comerciales no deseadas (spam)
- Colaboración en la persecución de ilícitos (cuidado con datos de comunicaciones electrónicas)
- No es necesaria la inscripción del nombre de dominio en el Registro Mercantil

Protección de Datos

No se aplica:

- Personas jurídicas
- Ficheros domésticos
- Agenda de contactos
- Datos de determinados empresarios individuales: comerciantes, industriales y navieros

Obligaciones generales:

- Inscripción de los ficheros en la Agencia de Protección de Datos
- Deber de información previa a la recogida de datos
- Consentimiento para el tratamiento de datos y cesiones
- Tramitación del ejercicio de los derechos de acceso, cancelación, oposición y rectificación
- Celebración de contratos con terceros con acceso a los datos
- Implantación de las medidas de seguridad y elaboración de un Documento de Seguridad

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,...

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

Finalidades relacionadas

Transferencias internacionales fuera de la UE: autorización, salvo nivel equiparable (Safe Harbor)

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

Información de recogida en formularios y mensajes por correo electrónico

Cifrado en caso de enviarse datos nivel alto

Uso de cookies

Google Analytics

Protección de Datos: Internet

Nombre: *

E-Mail: *

Idiomas disponibles: Español

Opción: elige una opción...

Asunto:

Mensaje: *

IP: 84.78.162.209

!! enviar !!

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 de sus (id.) mediante la dirección de del servicio desde el que accede, cada la

Aviso Legal y Política de Privacidad

Información completa sobre la entidad: razón social, dirección, CIF, datos de inscripción en el Registro Mercantil,...

Terceros con acceso a los datos: alojamiento de contenidos o *hosting*. Contrato por escrito

Inscripción del fichero

Nombre, apellidos, dirección de correo electrónico, dirección IP

Empresa de *hosting* como encargado del fichero

Referencia a cesiones en caso de publicación de datos en web

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)

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)

Análisis de ficheros

Tipos de ficheros/datos. Actividades de la empresa

- Clientes y proveedores
- Recursos humanos, gestión nóminas, procesos selección, prevención de riesgos laborales
- Servicio Atención al Cliente
- Actividades de promoción/ mailing
- Actividades de formación

¿De dónde se obtienen los datos? ¿Cómo se recogen? ¿Para qué se utilizan?

¿Dónde van los datos?: terceros implicados

Gestión del ejercicio de los derechos

Adaptación de medidas de seguridad

Determinación del nivel en función de los datos

Comprobación y revisión de las medidas implantadas

- Informe o Documento de Seguridad
- Revisión de documentación: registros (accesos, incidencias, entrada y salida de soportes, copias de seguridad,...), lista de usuarios, privilegios,...

Informe de auditoría con propuesta de medidas correctoras

Implicación del personal informático o empresa de mantenimiento

Notificación de la creación del fichero

Modelos de la Agencia de Protección de Datos

Sistema NOTA (Internet, firma electrónica)

Ficheros previamente inscritos: modificación o cancelación, en su caso

Elaboración o revisión de formularios, contratos y comunicaciones

Comprobación del deber de información, consentimientos, uso de los datos y confidencialidad

- Contratos con clientes y proveedores
- Contratos de trabajo
- Ofertas publicitarias y promociones, comunicaciones comerciales por vía electrónica
- Facturas
- Formularios web

Sensibilización del personal

Información acerca de sus deberes, gestión de los datos,
Documento de Seguridad (firma)

Gracias por su atención

