

DERECHO DIGITAL PARA E-COMMERCE

online shopping



¿Qué obligaciones legales tiene un **e-commerce**?



- **Las mismas que en el mundo “*offline*”**
- **Las propias del mundo “*online*”**

Mismas obligaciones del mundo “offline”:

- 1) **Obligaciones Fiscales y de Seguridad Social.-**
- 2) **¿Puedo vender online mi producto/servicio?**
- 3) **¿A quién dirijo mis productos/servicios?**
- 4) **Cumplir con las normas existentes en materia de publicidad, competencia, propiedad intelectual e industrial, etc.**

No son obligaciones, pero...!

1. UN PACTO DE SOCIOS



2. REGISTRAR LA MARCA



3. NEGOCIAR Y FIRMAR CONTRATOS CON TERCEROS:

- **Transportista**
- **Desarrollador web**
- **Proveedores**
- **Diseñador de logotipo**
- **Etc.**

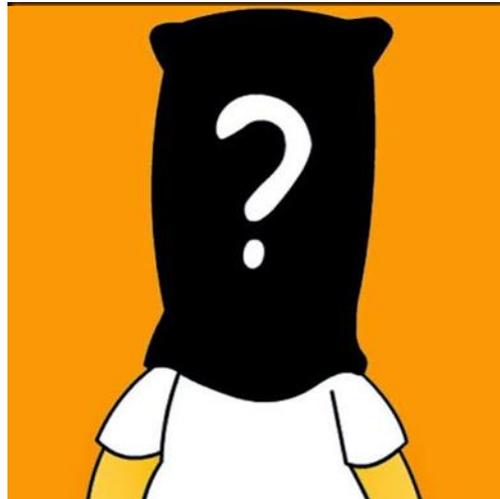


Obligaciones propias del mundo “online”:

- 1) Protección de Datos Personales**
- 2) Cumplir con las obligaciones de información que nos pide la LSSI-CE**
- 3) Cumplir con las obligaciones legales impuestas a la contratación a distancia**

Protección de datos

¿Recabamos datos personales?



HAWKERS

[Información del cliente](#) > [Envíos](#) > [Facturación y pagos](#)

Pagar con **PayPal**

o

Información de cliente

Correo electrónico

Dirección de envío

Nombre

Apellidos

Empresa (opcional)

Dirección

Ciudad

País
España

Provincia
Provincia

Código postal

Teléfono

[← Volver al carrito](#)

[Continuar a forma de envío](#)

[Política de privacidad](#) [Condiciones de servicio](#)



Grey Tortoise · Clear Blue One X

40.00

Tarjeta de regalo o código de descuento

Usar

⚠ Su carrito de compras no cumple con los requisitos del CITY código de descuento. ✖

Subtotal 40.00

Envío —

Total EUR 40.00

Formulario de contacto

Nombre

E-mail

Teléfono

Asunto

Su mensaje

ENVIAR

Deja un comentario

COMENTARIO



NOTIFÍCAME CUANDO RESPONDAN A MI DUDA O SE COMENTE ESTE VÍDEO-CURSO

NOMBRE *

CORREO ELECTRÓNICO *

WEB

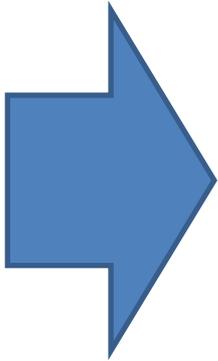
PUBLICAR COMENTARIO

Protección de Datos

1. Inscripción en la AEPD de los **ficheros**
2. Redactar una adecuada **Política de Privacidad**:
 - Datos del responsable y encargado de tratamiento
 - Cómo ejercitar los derechos ARCO
 - Info sobre finalidad del tratamiento
 - Info sobre cesión a terceros
3. Disponer de un **Documento de Seguridad** (y mantenerlo actualizado)
4. Atender debidamente las solicitudes de **ejercicio de derechos ARCO**
5. Implementar **medidas técnicas y organizativas** acorde con el nivel de seguridad de los datos (básico, medio o alto)
6. Firmar **contrato** con los **encargados de tratamiento**
7. Recabar **consentimiento de los afectados** (Libre, específico, informado e inequívoco)

Obligaciones de información de la LSSI

1.- **DEBER DE INFORMACIÓN GENERAL (Art. 10 LSSI-CE): de forma PERMANENTE, FÁCIL, DIRECTA Y GRATUITA:**



- **Nombre o denominación social**
- **Residencia o domicilio**
- **Dirección de correo-e**
- **Datos de inscripción en el Registro Mercantil**
- **Información sobre autorización administrativa previa**
- **Profesiones reguladas: colegiación, título, etc.**
- **NIF/CIF**
- **Se facilitará información clara y exacta sobre el precio del producto o servicio, impuestos y gastos de envío.**
- **Códigos de conducta**

2.- **OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN SOBRE SEGURIDAD (Art. 12 BIS LSSI-CE)**

Uso de “Cookies”



- **TIPOS DE COOKIES:**

- **Exceptuadas o Exentas:**

- ✓ **Cookies de sesión**

- ✓ **Técnicas:** Que personalizan la interfaz e usuario: tamaño de letra, idioma, carrito de la compra y las instaladas por motivos de seguridad.

- **Afectadas:**

- ✓ **Analíticas:** para obtener info estadística de navegación

- ✓ **Las de seguimiento:** Para lanzar publicidad basada en el comportamiento.

- ✓ **De Plugins sociales:** Cuando realizan un seguimiento de la actividad de los usuarios.

- **¿QUIÉN INSTALA ESAS COOKIES?:**

- ✓ **Propias**

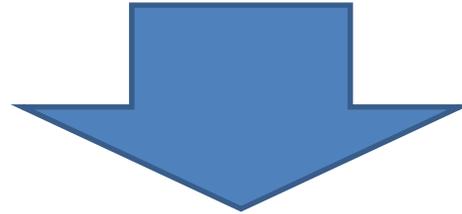
- ✓ **De Terceros**

- **ADVERTENCIA DEL USO DE COOKIES: SISTEMA DE DOBLE CAPA**

Uso de Cookies



Utilizamos cookies propias y de terceros para mejorar nuestros servicios y mostrarle publicidad relacionada con sus preferencias mediante el análisis de sus hábitos de navegación. Si continua navegando, consideramos que acepta su uso. Puede cambiar la configuración u obtener más información [aquí](#).



Política de Cookies

- Definición y función de las cookies
- Tipo de cookies que instala nuestra web
- Quién las instala
- Información de cómo desactivarlas o eliminarlas

SPAM vs. E-mail marketing legal



PROHIBIDAS: COMUNICACIONES COMERCIALES SIN QUE HAYAN SIDO AUTORIZADAS PREVIA Y EXPRESAMENTE POR EL DESTINATARIO

EXCEPCIÓN: Si existe una relación contractual previa entre el anunciante y el destinatario (Y sólo para productos/servicios directamente relacionados con ese contrato

CONSENTIMIENTO:

- **Informado**
- **Inequívoco**
- **Revocable**
- **Para finalidades explícitas (informando sobre el sector específico y concreto respecto de los que podrá recibir mensajes publicitarios)**

SPAM vs. E-mail marketing legal

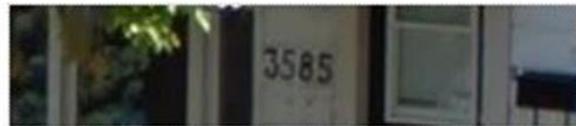


Contraseña *

FORTALEZA

Repetir Contraseña *

- Acepto las [Condiciones de uso y Protección de datos](#) y la [Política de Cookies](#).
- No deseo recibir comunicaciones comerciales sobre productos o servicios de [los medios Prisa](#)
- No deseo recibir comunicaciones comerciales sobre productos o servicios de terceros



Introduce el texto de arriba:

SANCIONES LOPD y LSSI



Responsabilidades protección de datos (art. 44 y 45 LOPD):

- No informar al usuario en la recogida de sus datos. **Multa de 900 a 300.000 €**
- Tratar datos sin consentimiento. **Multa de 40.001 a 300.000 €.**
- Vulnerar el principio de calidad de datos. **Multa de 40.001 a 300.000 €**
- Recogida de datos de forma fraudulenta o engañosa. **Multa de 300.000 a 600.000 €**

Responsabilidades comunicaciones comerciales (art. 38 LSSI):

- Envío de correo comercial no deseado. **Multa hasta 30.000€**
- El envío masivo de comunicaciones comerciales, o su envío insistente o sistemático a un mismo destinatario del servicio. **Multa hasta 150.000 €**
- No atender a la revocación del consentimiento del destinatario. **Multa hasta 150.000 €.**
- Incumplimiento información o no establecer mecanismos de rechazo de tratamiento de datos. **Multa hasta 150.000 €**

Información Precontractual LSSI

De forma permanente, fácil y gratuita la siguiente información clara, comprensible e inequívoca sobre:

- **Las condiciones generales de contratación que, en su caso, rijan el contrato.**
- **Los trámites o pasos que debe seguir para celebrar el contrato.**
- **Si va a archivar el documento electrónico del contrato y si va ser accesible.**
- **Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir los errores en la introducción de los datos antes de confirmarlos.**
- **La lengua o lenguas en las que puede formalizarse el contrato.**

Información Postcontractual LSSI

Confirmar la recepción de la aceptación por alguno de los siguientes medios:

- **Por medio de un acuse de recibo por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente a la dirección que el contratante haya señalado en el plazo de las 24 horas siguientes a la recepción.**
- **Por medio de un medio equivalente al que se haya utilizado en el procedimiento de contratación.**

Información Precontractual TRLGDCYU

1. **La Lengua en la que podrá formalizarse el contrato**
2. **Características principales de los bienes y servicios.**
3. **Identidad del empresario**
4. **Precio total:** incluidos los impuestos y tasas.
 - Si hay que elaborar un presupuesto → Forma de determinar el precio
 - Hay que especificar: Cualquier gasto o coste adicional, gasto de transporte
 - Cualquier pago adicional al de la prestación principal debe ser informado y aceptado expresamente. En caso contrario: Derecho al reembolso

Información Precontractual TRLGDCYU

5. **Medios de pago.-** Cargos por la utilización de medios de pago: No se puede facturar por el uso de determinados medios de pago, cargos que superen el coste soportado por el empresario en el uso de tales medios
6. **Fecha de entrega** o ejecución del servicio. Como máximo en el plazo de 30 días. Transmisión del riesgo una vez en poder del consumidor o un tercero indicado por él.
7. **Recordatorio de la Existencia de:**
 - Garantía Legal para los bienes (2 años).
 - Existencia y condiciones del servicio posventa
 - Garantías comerciales

Información Precontractual TRLGDCYU

8. Duración del contrato:

- Si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución
- Si existen, condiciones de permanencia y las penalizaciones en caso de baja en la prestación del servicio.

9. Interoperabilidad necesaria (Por ejemplo, un sistema operativo compatible)

10. Procedimiento para atender reclamaciones, así como la existencia, en su caso, de un sistema extrajudicial de resolución de conflictos (Por estar adherido a códigos de conducta -Tipo Confianza Online-)

11. Cuando el consumidor efectúe el pedido, debe confirmar de forma expresa que es consciente de que conlleva una obligación de pago: “pedido con obligación de pago”.

12. La existencia del **DERECHO DE DESISTIMIENTO** que pueda corresponder al consumidor y usuario, el plazo y la forma de ejercitarlo.

Información Precontractual TRLGDCYU.- Derecho de desistimiento

- **PLAZO:** 14 días naturales **SI NO INFORMAMOS → 12 MESES**
- **PROCEDIMIENTO:** Indicar qué debe hacer el consumidor para desistir. Puede utilizar el formulario que figura en el Anexo B del TRLGDCU o cualquier otro tipo de declaración inequívoca.
- **OBLIGACIONES DEL E-COMMERCE:**
Devolver TODAS las sumas abonadas sin demoras indebidas antes de 14 días desde la comunicación del desistimiento (en caso contrario derecho a reclamarla duplicada). Podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que el consumidor y usuario haya presentado una prueba de la devolución.
- **OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR:** Devolver el producto en el plazo de 14 días naturales desde la comunicación del ejercicio del derecho de desistimiento.
 - Asumir los costes de la devolución: **SI ASÍ LO HA PREVISTO EL E-COMMERCE EN SUS T&C.**
- **INFORMAR SI NO LE ASISTE AL CONSUMIDOR EL DERECHO AL DESISTIMIENTO O CUANDO LA PERDERÁ EN CASO DE LAS EXCEPCIONES DEL ART. 103 DEL TRLGDCU**

Excepciones al Derecho de desistimiento (Art. 103 TRLGDCYU)

- **Prestación de servicios:** una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.
- **Suministro de bienes y servicios que dependan de fluctuaciones** del mercado que el empresario no pueda controlar.
- **Operaciones de reparación o mantenimiento urgente:** si, en esa visita, el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.
- **Suministro de bienes:**
 - Confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.
 - El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
 - Por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
 - El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.
 - El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.

Obligaciones Postcontractuales

Facilitar al consumidor la confirmación del contrato celebrado en soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia, a más tardar en el momento de la entrega de los bienes o antes del inicio de ejecución del servicio.

Tal confirmación incluirá:

- a) Toda la información que figura en el artículo 97.1 TRLGCU, salvo si el empresario ya ha facilitado la información al consumidor y usuario en un soporte duradero antes de la celebración del contrato a distancia, y
- b) Cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento de conformidad con el artículo 103.m).

En caso contrario → EL CONSUMIDOR PODRÁ ANULAR EL CONTRATO

Plataforma europea de Resolución de Conflictos

Plataforma ODR (Online Dispute Resolution – Resolución de Disputas en Línea) a través del siguiente enlace:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

(Reglamento 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 y la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo)

En España: Todavía no se ha transpuesto la Directiva que obliga a los estados miembros a designar las entidades nacionales de resolución de conflictos



Sobre esta web

Si ha tenido un problema con una compra online, puede utilizar esta web para tratar de llegar a una solución extrajudicial, siempre que resida en la UE y la empresa vendedora esté establecida en la UE. En algunos países, las empresas también pueden utilizar esta web para presentar reclamaciones contra los consumidores en relación con productos o servicios vendidos online.

Soy un consumidor

Quiero presentar una reclamación contra una empresa

Soy una empresa

Quiero presentar una reclamación contra un consumidor

- > CLÁUSULA DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD
- > ¿CÓMO FUNCIONA?
- > ORGANISMOS DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS
- > ¿NECESITA AYUDA?
- > PROTECCIÓN DE DATOS

CLÁUSULA DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

Esta web no dispone de organismos de resolución de litigios en algunos sectores y en los siguientes países: Croacia, España, Luxemburgo, Polonia, Rumanía Como consumidor, quizá no pueda utilizar esta web para resolver su litigio con empresas de esos países.



Denos información sobre la compra

Facilite todos los datos posibles sobre el producto o servicio que ha adquirido. Así podremos hacer una lista de los organismos de resolución de litigios más adecuados para tramitar su reclamación.



Datos personales

Por favor, no incluya en los dos campos de texto libre del formulario ninguna información personal que no sea de interés directo para la reclamación.

Datos de la empresa

Exponga su reclamación

Datos personales

¿Qué producto o servicio compró?

Bienes de consumo

Artículos de vestir (se incluyen las prendas hechas a medida) y calzado

Ver descripción

¿Cuándo compró el producto/servicio?

28 septiembre 2016

¿Cuánto pagó?

55 EUR - Euro

¿Cuál es el número de referencia del pedido?

Número de referencia del pedido que figura en la factura o contrato (opcional)

¿Qué tipo de reclamación quiere formular?

Defectuoso/ha causado daños

Exponga en detalle su reclamación

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Número máximo de caracteres restantes: 3982 caracteres

¿Qué solicita?

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Denos sus datos

Incluya en el formulario sus datos de contacto para que la empresa pueda identificarlo y el organismo de resolución de litigios se ponga en comunicación con usted.

Datos de la empresa

Exponga su reclamación

Datos personales

¿Cómo se llama?

Nombre

Apellidos

¿En qué país reside?

Calle

Código postal

Población

País

¿En qué idioma quiere recibir los mensajes que se envíen desde esta web?

Dirección de correo electrónico

Indique su número de teléfono

¿Está representado/a por alguien en lo relativo

 Sí No


¿Por qué es necesaria esta información?

Para que todas las partes sepan quién es usted y puedan contactarlo fácilmente.



¿Cómo protegemos sus datos personales?

[Declaración de privacidad](#)

CONCLUSIONES

1. LAS OBLIGACIONES DEL MUNDO OFFLINE ME SON APLICABLES
2. DEDIQUEMOS UN TIEMPO A IDENTIFICAR LOS PROBLEMAS LEGALES QUE ME PUEDEN AFECTAR EN MI ACTIVIDAD, ANTES DE MONTAR EL E-COMMERCE
3. SEAMOS CAUTELOSOS CON LOS DATOS PERSONALES: CUMPLIMIENTO LOPD
4. VAMOS A INFORMAR DE LAS COSAS QUE NOS PIDE LA LSSI-CE
5. OJO, SI VENDEMOS A CONSUMIDORES FINALES: APLICA EL TRLGCYU

Y TU E-COMMERCE,

ES LEGAL?

MUCHAS GRACIAS!!!



Nando Olcina

Abogado ICALI N° 6242

nolcina@elabogadodigital.com

www.elabogadodigital.com



[@NandoOlcina](https://twitter.com/NandoOlcina)