



Aspectos legales del comercio electrónico

La información que necesitas para que tu proyecto online esté protegido y cumpla con toda la normativa en materia de consumo, protección de datos...





economistas
Colegio de Valencia

Aspectos legales en el desarrollo y ejecución de un proyecto web

1



THE SOCIAL MEDIA LAB



Los aspectos legales que afectan a las empresas que no están en Internet, también se aplican a las empresas que creen una página web.





Necesitaremos contar con las mismas licencias administrativas y autorizaciones requeridas para abrir cualquier negocio.





Asímismo, cumplir con las obligaciones de carácter mercantil, fiscal, laboral, sanitario, de seguridad... Según la tipología de productos que ofertemos.





Decidir por darse de alta como autónomo o por otra modalidad mercantil.

Dependerá del volumen de negocio o del tipo de producto o servicio.





AUTÓNOMO: Cuando el volumen de productos y su gestión pueda ser atendido por una única persona, o esta pueda rodearse de colaboradores freelance.





Sociedad: Cuando el volumen de productos y su gestión necesite de una gestión más avanzada, y de un equipo de profesionales en nómina.





Una tienda online tiene los mismos derechos y obligaciones que si fuera una tienda física. Ha de darse de alta en la actividad correspondiente.





economistas
Colegio de Valencia

Nombres de dominio, propiedad intelectual y propiedad industrial

2



THE SOCIAL MEDIA LAB



Identificación

Cuando hablamos de un dominio —o del nombre de dominio—, nos referimos a la **denominación que identifica a un sitio web.**

Por lo tanto, vendría a ser el equivalente en internet de la sede física de una compañía.





Identificación

Al efectuar el registro la persona física o jurídica que lo solicita pasa a ser el **titular del dominio** ostentando los derechos de este durante un año o el tiempo que lo solicite.





Identificación

Además de indicar el nombre del titular, al reservar un dominio también deben **notificarse tres correos electrónicos para contactar con tres personas que desempeñan diversas funciones en la empresa.**





economistas
Colegio de Valencia



Identificación

Además de indicar el nombre del titular, al reservar un dominio también deben **notificarse tres correos electrónicos para contactar con tres personas que desempeñan diversas funciones en la empresa.**





economistas
Colegio de Valencia

Identificación

Administración.

Facturación.

Técnico.



THE SOCIAL MEDIA LAB



Identificación

Cada país cuenta con su propia organización sujeta al ICANN, que se encarga de autorizar a los diferentes **agentes registradores one-to-one**.

En España, esta función la asume Red.es.





economistas
Colegio de Valencia

Si un dominio ya está reservado



La persona física o empresa que lleva a cabo esta acción debe suscribir un **contrato de adhesión**, que obliga al *registrant* a someterse a un **procedimiento arbitral de resolución de controversias en nombres y dominios** si hubiere algún litigio por parte de alguna persona física o jurídica interesada en la utilización del dominio.





economistas
Colegio de Valencia



Hay proceso si...

Involucra el **nombre de una marca registrada**. En este caso, el demandante suele conseguir la gestión del dominio sin problemas.



THE SOCIAL MEDIA LAB



Hay proceso si...

Es un **dominio genérico** (por ejemplo, cocinas.com). Cuando esto ocurre, la reclamación no sería procedente, ya que ninguna persona física o entidad tiene derecho a utilizar en exclusiva este tipo de palabras.





economistas
Colegio de Valencia

Marco legal básico

3



THE SOCIAL MEDIA LAB



economistas
Colegio de Valencia



Ley Orgánica de **Protección de Datos** (LOPD): para proteger los datos que proporcionan los clientes.



THE SOCIAL MEDIA LAB



economistas
Colegio de Valencia



Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).



THE SOCIAL MEDIA LAB



economistas
Colegio de Valencia



Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (RDLOPD).



THE SOCIAL MEDIA LAB



economistas
Colegio de Valencia



Ley de ordenación de **comercio minorista**: encargada de regular las ventas y las actividades profesionales con ánimo de lucro.



THE SOCIAL MEDIA LAB



economistas
Colegio de Valencia



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.



THE SOCIAL MEDIA LAB



economistas
Colegio de Valencia



Ley de condiciones generales
de **contratación**: protege y regula la
igualdad de las partes contratantes.



THE SOCIAL MEDIA LAB



economistas
Colegio de Valencia



Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios.



THE SOCIAL MEDIA LAB



economistas
Colegio de Valencia



Ley de Servicios de la **Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico** en España (LSSICE): normaliza los trámites necesarios para contratar online.



THE SOCIAL MEDIA LAB



economistas
Colegio de Valencia



Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI).



THE SOCIAL MEDIA LAB



economistas
Colegio de Valencia



Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de
Medidas de Impulso de la Sociedad de la
Información.



THE SOCIAL MEDIA LAB



Obligaciones de **la Ley** de Servicios de la Sociedad de la Información

4





economistas
Colegio de Valencia



En la página web se deben hacer referencia a los siguientes aspectos:



THE SOCIAL MEDIA LAB



economistas
Colegio de Valencia



Sobre quién presta el servicio:

Datos de contacto: nombre, denominación social, teléfono, fax, email, etc.



THE SOCIAL MEDIA LAB



economistas
Colegio de Valencia



En el caso de ser empresa:
Inscripción en el **registro mercantil** o en el
registro público que corresponda:
indicando folio, hoja y tomo.





economistas
Colegio de Valencia



Sobre quién presta el servicio:

Identificación fiscal: **NIF o CIF**



THE SOCIAL MEDIA LAB



economistas
Colegio de Valencia



Sobre los productos y/o servicios:

Precios: gastos de envío, impuestos, etc.



THE SOCIAL MEDIA LAB



Autorización previa:
Datos relativos a la **autorización**, datos
identificativos del órgano competente
encargado de su supervisión.





economistas
Colegio de Valencia



Profesión regulada:
número de colegiado, título académico o
profesional, estado de la Unión Europea en
la que se expidió dicho título...



THE SOCIAL MEDIA LAB



economistas
Colegio de Valencia

Condiciones generales de **la contratación**

5



THE SOCIAL MEDIA LAB



economistas
Colegio de Valencia

Presentar el precio y las condiciones de la manera más atractiva posible debe ir de la mano con el cumplimiento de determinadas obligaciones en materia de contratación.

Es recomendable que la contratación se realice en dos pasos, aceptando en la web y confirmando con un posterior correo electrónico en el que también se resuma lo contratado: producto o servicio, sus condiciones particulares (precio, duración, etc.).





economistas
Colegio de Valencia

Obligaciones de información

Presentar el precio al completo, en euros y claramente identificado, los plazos de entrega o de prestación de los servicios su el coste (si lo hay).





economistas
Colegio de Valencia

Obligaciones de información

Mostrar las condiciones esenciales de los productos o servicios, sin dar lugar a error en el comprador, que debe saber e identificar claramente qué está adquiriendo, así como las garantías legales aplicables y, en su caso, garantías comerciales y servicios posventa aplicables.





economistas
Colegio de Valencia

Obligaciones de información

Publicar los pasos que hay que seguir para contratar así como el precio de los productos o servicios con los impuestos desglosados (para que el comprador pueda saber cuánto de lo que paga se corresponde con IVA u otros impuestos).





economistas
Colegio de Valencia

Obligaciones de información

Los términos de la contratación deben ser claros, evitando fórmulas como “te lo llevamos enseguida” o “un 20% más baratos que los demás”. Es necesario identificar los plazos y los precios claramente.





economistas
Colegio de Valencia

Información sobre el derecho de desistimiento:



Si bien ha de informarse de su existencia, plazos (14 días salvo excepciones) y formas de ejercicio, esta información no debe ser mostrada como una ventaja o “extra” ofrecido, sino que ha de quedar claro que es un **derecho del comprador**.





economistas
Colegio de Valencia

Información sobre el derecho de desistimiento:

En caso de no informar adecuadamente el plazo para desistir pasa de 14 días a 12 meses.





economistas
Colegio de Valencia

Es necesario presentar la información de los productos o servicios a la venta, haciendo especial hincapié en la cantidad, los ingredientes, composición, alérgenos (en caso de alimentación), controles y licencias necesarias (determinados productos como los dirigidos a salud, medicina, alimentación... tienen sus propias normas), el precio por unidad de medida etc.





economistas
Colegio de Valencia

El **aviso legal** de un sitio web

6



THE SOCIAL MEDIA LAB



economistas
Colegio de Valencia



La comunicación con los usuarios es otro aspecto fundamental a la hora de realizar acciones de marketing en una web de comercio electrónico. Por su funcionamiento, y por la necesidad de pagar principalmente, una web de e-commerce requiere habitualmente el envío de datos personales de contacto con el comprador/usuario de la web.



THE SOCIAL MEDIA LAB



economistas
Colegio de Valencia



Estos datos son especialmente interesantes para el anunciante que quiera después rentabilizarlos mediante el envío de newsletters, mails de publicidad, comunicaciones comerciales... pero no podrán ser utilizados para tal fin salvo que los compradores nos hayan dado permiso para ello.





economistas
Colegio de Valencia



Las cookies son una fuente casi inagotable de información sobre los usuarios de una web de comercio electrónico: tiempo de conexión y visita de cada producto, comparaciones, productos y servicios contratados, a dónde van y de dónde vienen los usuarios antes y después de entrar a la web, convertibilidad...





economistas
Colegio de Valencia



Para los aspectos relativos a los datos personales de los usuarios (y a su debida obtención, información, utilización y atención de derechos) el organismo competente es la Agencia Española de Protección de Datos, con multas que de hasta 600.000 euros en los casos más graves.





economistas
Colegio de Valencia



Respecto a los derechos como consumidores, los usuarios podrán presentar reclamaciones y denuncias ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) que les corresponda, e incluso ante la policía.



THE SOCIAL MEDIA LAB



economistas
Colegio de Valencia



Las funciones de supervisión, control, inspección y sanción del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información (LSSI) recaen en el Ministerio de Industria, Energía y Turismo en el ámbito de la Administración General del Estado, y a los órganos competentes territorialmente de cada Comunidad Autónoma



THE SOCIAL MEDIA LAB



economistas
Colegio de Valencia

**“Las redes sociales son un carrera de fondo,
no de velocidad”.**



Antonio V Chanal

Profesor y profesional de esto que llaman Marketing Digital y Social Media.
International Consultant & Lecturer.

www.antoniovchanal.com

hola@antoniovchanal.com

@AntonioVChanal

FB TW IN LI G+ TU



THE SOCIAL MEDIA LAB