

Guía de iniciación a
la **normativa** aplicable
a las **tiendas online**



La presente guía pretende servir de ayuda a todos aquellos que os habéis embarcado en el mundo del **comercio electrónico** o que estáis pensando hacerlo en un futuro próximo y que tenéis dudas sobre los aspectos legales que afectarán a vuestra actividad en Internet.

Esta es una guía está pensada para personas que no se dedican al Derecho y a las que les es complicado comprender documentos legales, pero que, a pesar de ello, tienen una preocupación por “hacer las cosas bien” y desean realizar una primera aproximación a la legislación que afecta a su actividad en la red, así como conocer algunas de las medidas que han de tomar para evitar posibles sanciones.

Nuestro único objetivo es acercar al lector al marco legal existente, haciendo ver que Internet no es un “paraje sin ley”. Será, el lector, quien tras la lectura de la guía, podrá valorar la necesidad o no de contratar algún servicio profesional que le ayude a realizar la adecuación completa de su negocio.

El equipo de Dusnic

Valencia, julio de 2017

Índice de contenido

Introducción.....	3
¿Qué leyes nos afectan?.....	4
Aviso legal Deber de información.....	7
Condiciones generales de contratación.....	8
Política de privacidad todo lo relacionado con la protección de datos.....	12
Política de cookies.....	16
Información sobre nuestros productos.....	19
Envíos y devoluciones.....	21
El proceso de compra.....	23

INTRODUCCIÓN

Desde hace algunos años, la mayoría de agencias dedicadas al desarrollo web, han hecho hincapié en un dos normativas:

- **LSSICE**¹ o Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico
- **LOPD**² o Ley Orgánica de Protección de Datos

Estas leyes, en muchos casos y de forma incorrecta, se han trasladado a las webs simplemente incluyendo algunas secciones adicionales como “Aviso legal” y/o “Política de privacidad” que incluían textos genéricos, así como algunas leyendas adicionales junto con los formularios. En muchas ocasiones estas secciones han sido literalmente copiadas de otras webs del sector, pero sin que, en la mayoría de los casos sus contenidos fueran revisados de forma detallada por los propietarios del negocio para comprobar su validez.

Esta forma de trabajar ha dado lugar a que sean muy pocas las páginas web dedicadas al comercio electrónico (o *eCommerce* en inglés) que en nuestro país cumplen con la legislación vigente.

Además de la situación anterior, se ha dado otra situación no deseable y es aquella en la que el propietario del negocio, con buena intención, contrata alguna empresa externa para que le ayude con la gestión legal (generalmente con todo lo relacionado con la protección de datos -por ser uno de los incumplimientos más sancionados-) pero después se desentiende totalmente del tema, respondiendo de forma típica con “Éso me lo lleva XXXX” a la pregunta “¿Cumple la protección de datos?”

1 Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. Más información en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-13758>

2 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Más información en <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1999-23750>

Desde un primer momento debemos de tener presente que:

- Como propietarios del negocio debemos cumplir la ley y somos los únicos responsables del incumplimiento de la misma.
- El cumplir la ley no se limita a incluir cierta información en nuestra web, sino que es necesario conocer la legislación vigente para poder cumplirla en el día a día de nuestra actividad.
- Si disponemos de empleados, es necesario que todos ellos conozcan la legislación que afecta a la empresa y se comprometan a cumplirla.

Cualquier servicio proporcionado para la adecuación a la ley debería incluir un apartado de formación que ayude a entender las medidas a tomar.

Así pues, esta guía tiene una doble intención:

1. **Crear conciencia** de la existencia de una legislación que regula el comercio electrónico
2. **Ayudar a entender la legislación** para facilitarle al empresario y a los trabajadores el cumplimiento de la misma en el día a día de su actividad.

El cumplimiento de la legislación vigente, no solo hará que evitemos sanciones, sino que nos ayudará a tener un negocio más transparente y que generará más confianza en los compradores, lo que sin duda ayudará a mejorar nuestras ventas.

¿Qué leyes nos afectan?

Existe un marco normativo, que con casi toda seguridad nos afectará independientemente del tipo de actividad a la que nos dediquemos. Es dicha normativa común la que vamos a revisar en esta guía. No obstante, dependiendo de nuestra actividad es posible que exista alguna regulación adicional que también debemos conocer y cumplir.

Las principales normativas que afectarán a nuestro comercio electrónico son:

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de **servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico**.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de **Protección de Datos de Carácter Personal** y el 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.

- 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 complementarias³.
- Normativas autonómicas referentes a la **regulación del comercio**⁴.
- Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de **servicios de pago**⁵.
- Ley 7/1996, de 15 de enero, de **ordenación del comercio minorista**⁶.
- 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.

Además de esta normativa, no debemos olvidar que como cualquier otra actividad económica, el comercio online está regulado fiscalmente. Este punto presenta algunas diferencias respecto a su gestión en el negocio *offline*.

Aunque a la hora de dar de alta nuestra empresa (ya sea *online* u *offline*) tengamos en nuestra cabeza muchos puntos a llevar a cabo, y en muchas ocasiones dejemos en manos de gestores administrativos todos los trámites relacionados con la Administración Pública, es muy recomendable reservar algún tiempo para leer esta normativa y tener una idea, al menos aproximada, de nuestras obligaciones como futuros empresarios.

Esta guía **no pretende sustituir la lectura de la normativa vigente**, ni tampoco pretende ser un resumen de toda ella. El principal objetivo es ofrecer al lector una herramienta con la que, de una forma sencilla, pueda comprobar, al menos en su mayor parte, la adaptación de su negocio a la normativa vigente. Para ello, el contenido de la guía se ha dividido en diferentes capítulos, haciendo referencia cada uno de ellos a un área fácilmente identificable de su tienda online.

La ley nos obliga a informar sobre algunos puntos como por ejemplo:

- La identidad del vendedor

3 <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>

4 A modo de ejemplo se puede consultar la LEY 3/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Comercio de la Comunitat Valenciana [2011/3376] en http://www.dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion_pc.jsp?sig=003591/2011&L=1

5 <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2009-18118>

6 <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1996-1072>

- Procedimientos de pago
- Condiciones de venta y devoluciones
- Precios de productos
- etc

Toda esta información debe estar presente web, pero no puede estar distribuida de forma arbitraria. Hay información que se ha de ofrecer **antes del proceso de compra**, información que se debe ofrecer **durante el proceso de compra** e información que se ha de suministrar **tras el proceso de compra**. Además del deber de informar, el vendedor deberá solicitar permiso al consumidor para poder llevar a cabo ciertas acciones, por lo que también será importante obtener el consentimiento expreso del consumidor o usuario en las ocasiones que la ley lo indique.

Con la intención de poder comprobar si nuestra web cumple o no con los puntos tratados en esta guía, vamos a repasar diferentes áreas de nuestra web, indicando qué información debe aparecer y qué consentimientos se deben recabar en cada caso. Algunas de estas áreas corresponderán directamente con una sección o apartado (como por ejemplo la sección de “Aviso legal” o “Política de privacidad”, en cambio otras, como por ejemplo el proceso de compra es posible que dispongan de más de una pantalla.