

PRINCIPALES CAMBIOS EN NORMATIVA VIGENTE EN MATERIA DE COMERCIO ELECTRONICO

Ley de Servicios de la Sociedad de la
Información Y Ley de Consumidores



Te recordamos que los pasados 27 de marzo y 10 de mayo se aprobaron respectivamente las modificaciones del **Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios** y la **Ley de Servicios de la Sociedad de la Información**.

Es muy importante que compruebes si has adaptado ya tu página web a estas novedades o si, por el contrario, aún te quedan aspectos por revisar.



A modo de resumen, las principales modificaciones se refieren a los siguientes aspectos:

- ✓ Es necesario obtener el consentimiento del usuario cuando se instalan **cookies** a través de los navegadores, pero el mismo no debe ser expreso ni exigir una acción expresa del usuario
- ✓ El **régimen sancionador** en materia de cookies se ha modificado:
 - Es infracción leve la instalación de cookies sin el consentimiento previo del usuario o no informar sobre el tipo de cookies utilizadas y su finalidad (multas de hasta 30.000€)
 - Es infracción grave la reincidencia en un plazo de 3 años (multas de 30.001€ a 150.000€).
- ✓ Las redes publicitarias también pueden ser responsables por el incumplimiento por parte de los editores de sus obligaciones en materia de cookies.
- ✓ Ya no es infracción grave el envío de más de tres comunicaciones comerciales no solicitadas a través de correo electrónico en un año, sino que lo es el envío de forma masiva, sistemática o insistente a un mismo destinatario.
- ✓ Se incluye la posibilidad de avisar a las empresas antes de imponer una sanción cuando se trata de la primera vez que se comete la infracción grave y leve, para que se subsanen sin demora las irregularidades y la actividad económica que genera la página responsable sea de escasa entidad.
- ✓ Así también se pueden reducir las sanciones en función de aspectos como la regularización de la situación irregular de forma diligente o el reconocimiento de la culpabilidad o si la entidad se encuentra adherida a un código de conducta



Ley de Servicios de la Sociedad de la Información



- ✓ Ya no hace falta identificar los correos electrónicos o SMS con la palabra “publicidad” o “publi”, aunque deben ser perfectamente identificables y se debe informar de si la persona que los envíe es física o jurídica.

✓ Red.es es consolidado colaborador de las autoridades competentes para evitar actividades ilícitas desde dominios.es o regular la cesión de datos personales por los titulares de dichos dominios. INTECO queda autorizado para solicitar la colaboración de los prestadores de servicios de la sociedad de la información.

- ✓ Las redes publicitarias serán responsables subsidiarios sobre juego online y quedan obligadas a comprobar e informar de si los anunciantes cuentan con un título habilitante o licencia.

- ✓ Los **códigos de conducta** como el de CONFIANZA ONLINE cuentan con el reconocimiento legal y su regulación se adecúa a la Ley de Competencia Desleal

- ✓ Los usuarios pueden solicitar la **baja de los emailings** publicitarios a través de un correo electrónico.



Modificaciones a Ley de Consumidores



A modo de resumen, las principales modificaciones se refieren a los siguientes aspectos:

- ✓ Los **servicios de atención al cliente** por Internet o teléfono deben ofrecer a los usuarios una atención personal y directa y diferenciarse claramente de otras actividades del vendedor. Las quejas o reclamaciones deben atenderse facilitando una clave identificativa y justificante por escrito u otro soporte duradero y deberán tener respuesta en el plazo máximo de un mes.



- ✓ Es obligatorio, pena posible sanción, suministrar las condiciones generales a las autoridades competentes.

- ✓ Los gastos por la utilización medios de pago que no deberán superar el coste que le supone al empresario el uso de tales medios.
- ✓ Es necesario que el consumidor al realizar el pedido conozca y confirme que implica una obligación de pago, para ello debe incluirse en el momento de realizar el pago un botón en el que se indique "**pedido con obligación de pago**" o similar.
- ✓ El **derecho de desistimiento** pasa de 7 días hábiles a 14 días naturales.
- ✓ Debe informarse al usuario de si existe o no, el plazo para su ejercicio, la forma de ejercitarlo a través de un documento de desistimiento o medio equivalente, las formas a través de las cuales se puede devolver el bien, el coste de la devolución si debe asumirlo el consumidor, las exclusiones o la pérdida del derecho a su ejercicio.
- ✓ Si el consumidor ejercita este derecho hay que devolverle las cantidades que hubiese desembolsado, incluidos los gastos de envío. En caso de que éste haya solicitado una modalidad de entrega urgente hay que devolverle la diferencia entre los gastos de envío de la modalidad estándar y urgente.



Modificaciones a Ley de Consumidores



Información precontractual obligatoria

- ✓ Antes de que el usuario quede vinculado por una compra online debe conocer los siguientes aspectos:
 - Las características principales de los bienes o servicios que se venden: dimensiones, colores, composiciones, etc. Esta información puede reflejarse en las fichas de cada producto.
 - La identidad del vendedor mediante su denominación social si se trata de una empresa o nombre y apellidos para los autónomos, CIF o NIF, datos de la inscripción en el registro mercantil y datos de la autorización administrativa si son necesarios para la prestación del servicio.
 - Dirección completa del establecimiento del vendedor (no siendo válido un código o apartado postal), número de teléfono, dirección de correo electrónico y número de fax en su caso e identidad del vendedor por cuya cuenta se actúe.
 - La dirección completa de la sede del vendedor o de aquel por cuya cuenta se actúe si es diferente a la sede del establecimiento.

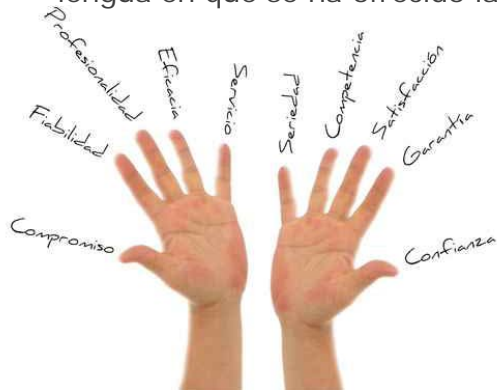
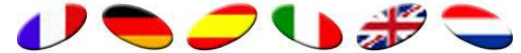


- El precio total de los bienes o servicios incluidos los impuestos y tasas y si no pueden calcularse de antemano se debe indicar la forma en que se puede calcular, así como todos los gastos adicionales que sea necesario abonar o la forma para su cálculo si no pueden establecerse previamente.
- El coste que supone la utilización de los medios a distancia para la celebración del contrato, en caso de que el coste se calcule sobre una base diferente a la tarifa básica.
- Los medios de pago, entrega y ejecución así como la fecha en que se entregará el bien o se ejecutará el servicio (que como máximo será de 30 días salvo que se acuerde otro distinto) y la forma de tratamiento de las posibles reclamaciones.

Modificaciones a Ley de Consumidores



- La lengua o lenguas en que se formalizará el contrato, cuando no sea la lengua en que se ha ofrecido la información previa.



- Las condiciones para ejercer el derecho de desistimiento y los medios a disposición del usuario (formulario de desistimiento o medio equivalente), además de la información sobre eventuales gastos de devolución, exclusiones al derecho de desistimiento y pérdida del derecho a su ejercicio.
- La garantía legal, informando de los plazos y requisitos para solicitar la reparación, sustitución, rebaja del precio o devolución del dinero, así como información sobre servicios postventa y garantías comerciales y sus condiciones.



- Los códigos de conducta a los que está adherido y el acceso a los mismos.
- Los mecanismos extrajudiciales para resolver las reclamaciones a disposición del consumidor a los que esté adherido el vendedor.
- La duración del contrato y si es de duración determinada o se prolonga automáticamente las condiciones para su finalización, existencia de compromisos de permanencia y penalizaciones en caso de baja anticipada.
- La duración mínima de las obligaciones del comprador en su caso.
- La existencia de depósitos u otras garantías financieras que el consumidor deba aportar.
- La funcionalidad de los contenidos digitales y sus medidas técnicas de protección, cuando proceda, así como las compatibilidades de estos con aparatos y programas.