

# Contratación a distancia por Internet

**Javier Prenafeta Rodríguez**  
Abogado

I Jornadas Técnicas SICARM  
Ilustre Colegio de Abogados de Murcia

16 de junio de 2016

## Regulación del comercio electrónico tras Ley 3/2014, de 27 de marzo



## Obligaciones esenciales (i) información

Aviso legal (art. 10 LSSI y 6o LCU)

- Nombre o razón social, NIF, domicilio, correo electrónico, nombres comerciales y número de teléfono
- Servicio Atención al Cliente
- Datos inscripción Registro Mercantil (u otros a efectos de publicidad)
- Licencias y autorizaciones administrativas en función de la actividad
- Colegio profesional, título y normativa en caso de profesiones reguladas
- Aspectos sobre propiedad intelectual e industrial
- Exclusiones de responsabilidad
- Códigos de conducta

## Obligaciones esenciales (i) información

### Privacidad y protección de datos (art. 5 LOPD y 22.2 LSSI)

- Finalidades asociadas al tratamiento de datos de carácter personal
- Derechos de los afectados
- Cookies utilizadas: consentimiento positivo e información por capas

1ª capa: “Este sitio web utiliza cookies propias o de terceros para *[añadir finalidades]*. La continuidad en la navegación por estas páginas implicará el consentimiento del usuario para su recogida y tratamiento conforme a lo anterior. Puede obtener más información sobre las cookies en nuestro Aviso Legal y Política de Privacidad *[enlace a lo anterior]*.”

2ª capa:

- Detalles ampliados sobre cookies
- Cómo eliminar o desactivar cookies
- Problemas o limitaciones

## Obligaciones esenciales (i) información

### Comunicaciones comerciales electrónicas (arts. 19 a 22 LSSI, 96 LCU, 5 LOPD)

Solicitud o autorización previa, salvo que sean clientes y se refiera a productos o servicios previamente contratados

- Información sobre la empresa
- Identificación de carácter comercial, condiciones de las ofertas, promociones, concursos o regalos
- Derecho de oposición en cada comunicación (mail, link directo). Conservación de oposición por 1 año
- Cumplimiento de demás obligaciones en materia de protección de datos

## Obligaciones esenciales (i) información

Precontractual (arts. 27 LSSI, 60 y 97 LCU)

- Trámites/fases de la contratación
- Archivo de documento y corrección de errores
- Idiomas en los que puede contratarse
- Características de bienes y servicios
- Precio total, desglosado impuestos, gastos envío y otros adicionales, financiación y pago,...
- Procedimientos (medios) de pago, entrega / ejecución
- Duración del contrato y resolución
- Garantía legal y servicios postventa
- Derecho de desistimiento (incluyendo modelo de formulario para su ejercicio)
- Funcionalidades, interoperabilidades y restricciones en contenidos digitales
- Procedimiento de reclamaciones y solución de conflictos

## Obligaciones esenciales (i) información

Postcontractual (arts. 28 LSSI, 98 LCU)

- Confirmación/acuse de recibo antes de entrega o inicio (máx. 24 horas)
- Envío del texto de las condiciones en “soporte duradero”
- Pérdida de derecho de desistimiento

## Obligaciones esenciales (ii) pago y ejecución

Botón de pago o de confirmación de pedido

“Pedido con  
obligación de pago”

Determinación concreta y desglose del precio: coste, impuestos, aranceles, gastos envío, garantía adicional, ... Prohibición de cargos adicionales

Coste por medio de pago debe ser el real soportado

Pagos con tarjeta y fraudes: Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago



## Obligaciones esenciales (ii) pago y ejecución

Política de sustituciones: similar si no disponible, siempre que haya sido informado

Entrega: máximo 30 días, salvo pacto en contrario. Resolución por incumplimiento, penalización por duplo + daños y perjuicios si se incumple devolución

El riesgo del envío es del empresario hasta que llega al consumidor (salvo que éste elija al transportista)

Factura en papel sin cargo adicional. Sólo electrónica si ha habido consentimiento expreso (revocable)

## Obligaciones esenciales (iii) documentación y prueba

Los contratos celebrados por vía electrónica se equiparan al resto de contratos siempre que se cumplan los requisitos de validez (libertad de forma, arts. 1278-1280 CC)

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

Carga de la prueba (información precontractual y contenido de las condiciones) del empresario

## Obligaciones esenciales (iv) terminación

Resolución por incumplimiento:

- Características del producto/servicio, precio,... (omisión/desajustes con información precontractual)
- Faltas de conformidad: régimen de garantía (sólo consumidores)
  - Contra el vendedor en primera instancia, y subsidiariamente contra el productor
  - 2 años en productos nuevos, 1 año los de segunda mano
  - Presunción de falta de conformidad del producto dentro de los 6 primeros meses
  - Opción entre reparación y sustitución, salvo que resulte imposible o desproporcionado
  - La reparación es gratuita, incluyendo los gastos de envío. Si ésta no es posible, rebaja en el precio o resolución del contrato a elección del consumidor

## Obligaciones esenciales (iv) terminación

### Competencia judicial:

- Reglamento 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (Bruselas I bis)
- Foro exclusivo aunque el empresario no tenga domicilio en la UE pero tenga ahí una sucursal o agencia, o bien dirija tales actividades a consumidores de un Estado Miembro

## Obligaciones esenciales (iv) terminación

### Derecho de desistimiento (antes y ahora)

- Plazo: 7 días hábiles desde recepción. Prorrogable 3 meses.
  - Devolución de lo pagado en 30 días. Penalización x2 + daños y perjuicios. Devolución una vez recibido producto
  - Gastos de devolución si se informan
  - Excepciones:
    - Productos con precio variable según mercado
    - Productos a medida o con corto periodo de caducidad
    - Suministro o venta de música, películas o programas, salvo no desprecintados
    - Suministro prensa y revistas
    - Servicios ejecutados
- Plazo: 14 días naturales desde recepción. Prorrogable a 1 año.
  - Devolución de lo pagado en 14 días naturales, desde que se le informó del desistimiento. Penalización x2 + daños. Posible compensación gastos adicionales de transporte. Retención de devolución sólo si no tiene prueba de envío
  - Gastos de devolución si se informan
  - Excepciones (añadidas):
    - Servicios ejecutados total o parcialmente, siempre que se haya informado previamente
    - Productos desprecintados (higiene y salud)
    - Servicios de reparación o mantenimiento a domicilio previamente solicitados
    - Alojamiento distinto vivienda, transporte de bienes, alquiler vehículos, comida o servicios de ocio

Modelos en Anexo 2 de la Ley

## Problemática en contratos con consumidores

### Autonomía de la voluntad

Irrenunciabilidad de los derechos: comunicaciones comerciales, información precontractual, formalidades del contrato, desistimiento, cumplimiento y ejecución

Régimen de cláusulas abusivas: arts. 82 a 91 LCU:

- Modificación no prevista en el precio
- Renuncia a indemnizaciones o a la entrega de documentación del contrato
- Retención de cantidades o indemnizaciones desproporcionadas (p.ej. por incumplimiento de pactos de permanencia)
- Conformidad con cláusulas que no se han proporcionado
- Imposición de servicios accesorios o complementarios no solicitados (p.ej. seguros)
- Sumisión a arbitrajes distintos del de consumo o a tribunales distintos de los correspondientes al domicilio del consumidor, o a legislación distinta a la correspondiente a las partes

## Problemática en contratos con consumidores

### Capacidad: contratación por menores de edad

Art. 98.9 LCU: “El empresario deberá adoptar las medidas adecuadas y eficaces que le permitan identificar inequívocamente al consumidor y usuario con el que celebra el contrato.”

¿Hay margen? ¿Puede entenderse hay conformidad por parte de los padres?

Acción de nulidad (4 años): restitución de las prestaciones

## Problemática en contratos con consumidores

### Consentimiento: errores en el precio

Art. 109 y ss LCU: el contrato debe ejecutarse en sus términos

Error leve (“chollo” creíble) o error evidente del vendedor

Posible anulación del contrato por vicio en el consentimiento



## Tutela del consumidor

### a) Tribunales ordinarios

Acciones individuales: nulidad de contrato, incumplimiento, daños y perjuicios, cumplimiento de garantías y reparación, resolución contractual, nulidad de cláusulas abusivas

Acciones colectivas: cesación, retractación y declarativa de respecto a cláusulas abusivas

### b) Ante la Administración

SETSI

Organismos de consumo autonómicos

- Competencia territorial en caso de contratos
- Ubiquidad respecto al resto: art. 47 LCU

## Tutela del consumidor

- c) Solicitud de Arbitraje de Consumo (no a otro): conforme a oferta de sometimiento
- d) Solicitud de mediación ante organismo de autorregulación