

# GUÍA PARA LA WEB DEL COMERCIO ONLINE

Actualización: noviembre de 2022

## Alumnas:

- Patricia Toledo Goyeneche
- Amalia Martín-Toledano Medina
- Sofía T. Mínguez Pascual

## *LEGISLACIÓN REQUERIDA PARA ABRIR UNA TIENDA ONLINE*

1. Ley de Ordenación del Comercio Minorista
2. Ley de Protección de Datos
3. Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI)
4. Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios
5. Términos y Condiciones de Uso
6. Aviso Legal
7. Política de Cookies
8. Política de Privacidad
9. Contratación Online
10. Fiscalidad

# LEY DE ORDENACIÓN DEL COMERCIO MINORISTA

Esta Ley tiene por **objeto principal** establecer el **régimen jurídico general del comercio minorista**, prestando especial interés a aquellos artículos que establecen los requisitos legales que nuestra tienda virtual debe cumplir.

## PLAZO DE ENTREGA



Cuando en la oferta o las condiciones de compra no se especifica el **plazo de envío del pedido**, su entrega debe realizarse en un **plazo máximo de 30 días desde la compra o celebración del contrato**.

## DERECHO DE DESISTIMIENTO



El comprador dispone de **14 días desde la fecha de recepción del producto para desistir libremente del contrato**, sin necesidad de tener que alegar ninguna causa y sin que sea penalizado por ello.

El importe debe ser devuelto en un **plazo máximo de 14 días tras este desistimiento**. Si esta información acerca del derecho de desistimiento **no aparece expresamente** durante el proceso de compra, el **plazo de devolución se amplía un año**.

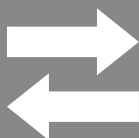
## PAGO MEDIANTE TARJETA DE CRÉDITO



En caso de que **una compra o contrato de servicio se hubiese pagado de forma fraudulenta** utilizando el número de una tarjeta de pago, el **titular podrá exigir inmediatamente que se anule el cargo**, que deberá ser abonado a la mayor brevedad posible.

Sin embargo, si la compra o el contrato hubiese sido hecho **efectivamente por el titular de la tarjeta y hubiese exigido la anulación indebidamente**, quedará obligado frente al vendedor a **resarcir los daños y perjuicios causados**.

## SUSTITUCIONES



Si el producto o servicio contratado por el cliente no estuviese disponible en el momento del envío, y siempre que se haya informado expresamente al cliente previamente de esta posibilidad, el dueño de la tienda online podrá suministrar, **sin aumento de precio**, un bien o servicio de características similares, con la misma calidad o superior.

# LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Como tienda online, es inevitable que debas recoger, tratar y almacenar los datos personales de tus clientes. Por ello, otro de los requisitos para tu tienda online es cumplir con la normativa de protección de datos.

En España, esta normativa la encontramos recogida en la **Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD)**, donde se regula el uso y tratamiento de los datos personales para salvaguardar la privacidad del usuario y no realizar un mal uso de los mismos.

Con la LOPDGDD se complementa la otra normativa que debes tener en cuenta para el buen funcionamiento de tu tienda: el **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea**.

Cumplir tanto con la LOPDGDD y el RGPD es uno de los requisitos para abrir una tienda online y, **entre tus obligaciones, deberás contemplar:**



Solo podrás enviar correos electrónicos con publicidad a aquellos clientes o usuarios que lo hayan autorizado expresamente.



Informar a los clientes o usuarios de sus derechos y cómo pueden ejercerlos.



El usuario o cliente tiene derecho a darse de baja sin dilación indebida, facilitándole los medios para ello.



Elaborar un **Registro de actividades de tratamiento de la información**.



Realizar un **análisis de riesgos e implementar las medidas de seguridad** necesarias.

# LEY DE SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y COMERCIO ELECTRÓNICO (LSSI)

Otro de los requisitos es cumplir con esta Ley de Servicios de la Sociedad de la Información (LSSI). Esta Ley es la encargada de regular a las empresas dedicadas al comercio electrónico y otros servicios de Internet cuando estos sean parte de una actividad económica.

La LSSI recoge las obligaciones que las empresas deben contemplar en función del servicio o producto que vendan. También establece los derechos de los consumidores. Asimismo, regula la venta de productos o prestación de servicios directa, la intermediación de servicios, la publicidad online y las obligaciones para las páginas web de titularidad particular.

Además, establece la obligación para los prestadores del servicio de disponer de los medios que permitan a usuarios del servicio y órganos competentes «acceder por medios electrónicos, de forma permanente, fácil, directa y gratuita» a una serie de información general sobre el responsable de la web y las condiciones de venta, uso y contratación del servicio.

Entre otras obligaciones, la LSSI dicta que se debe suministrar la siguiente información en la web:



Nombre del emprendedor-autónomo (o denominación social, si se ha constituido una sociedad mercantil, como la Sociedad de Responsabilidad Limitada), dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer con el empresario una comunicación directa y efectiva.



Inscripción en el Registro Mercantil (en el caso de que se constituya una sociedad mercantil es obligatoria esta inscripción).



Si se ejerce una profesión regulada (por ejemplo, abogado o arquitecto), se debe indicar el Colegio Profesional, los datos del título académico y las normas aplicables al ejercicio de su profesión.



Si se ejerce una actividad sujeta a un régimen de autorización administrativa previa, los datos relativos a esa autorización.



Número de Identificación Fiscal (NIF).



Si se hace referencia a los **precios**, esta debe ser clara y exacta, **indicando si incluye impuestos aplicables y, en su caso, sobre los gastos de envío.**



Las diferentes formas de pago disponibles y su forma de garantizar el pago seguro.



Tiempo que se tarda en preparar el envío.



Política de devoluciones.



## LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Las tiendas online deben tener en cuenta también la **Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios**, que en los últimos años se ha ido modificando y adaptando a la nueva realidad que supone el comercio electrónico.

Así, entre las **principales obligaciones** que deben cumplirlas tiendas online se encuentran las siguientes:



Se debe **indicar de forma clara el precio final del producto o servicio antes de que finalice la transacción** y el usuario deberá aceptarlo expresamente.



El **plazo de devolución** será como **máximo de 14 días naturales**. En caso de que el cliente no sea informado, este plazo podría ampliarse a **12 meses**.



Se debe poner a disposición de los consumidores un **formulario para poder cancelar cómodamente el pedido**.



Se debe **informar debidamente al comprador de todo el proceso**, desde el inicio hasta el final de la transacción y de que la aceptación de la oferta obliga al pago por su parte.



El responsable o dueño de la tienda online se hará responsable de los **daños que sufra el producto durante el transporte** hasta que sea entregado al cliente.

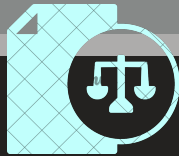


**No se podrá cobrar un recargo sobre el precio del producto** a los consumidores o clientes **por pagar con tarjeta de crédito u otro medio de pago**, una cantidad superior de lo que cuesta ofrecer esos servicios de pago.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

La web debe incluir una página en la que se detallan los términos y condiciones de uso, es decir, los **derechos y obligaciones de los clientes y usuarios**, que estos deben aceptar de forma previa y expresa antes de adquirir cualquier producto o servicio de nuestra tienda online.

Deben estar **redactados de forma clara y comprensible y poder localizarse de forma sencilla en la web** (habitualmente aparecen en el **footer**, esto es, en la parte inferior de la página web). Y **deben recoger los elementos que regulan el servicio que se ofrece**, como las condiciones de compra, los derechos y obligaciones de los usuarios, así como las formas de pago o las políticas de devoluciones, entre otros.



## POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Plantea cómo una organización retiene, procesa y maneja los datos del usuario o cliente.

La Política de Privacidad es un contrato en el cual la organización promete mantener la información personal del usuario.

El usuario tiene como responsabilidad leerla para asegurarse de que no hay condiciones por las cuales se lleve a cabo un intercambio de información del usuario, la cual puede ser vista como una violación de privacidad.



## AVISO LEGAL

En él se recoge una serie de **datos empresariales para que los usuarios que navegan por la página web puedan conocer toda la información legal relativa a la misma**, por ejemplo, la identificación del propietario de un sitio web.

Se debe incluir, entre otros, también la siguiente información:

- El nombre y los datos de contacto
- Número de inscripción de la empresa
- Tu Número de Identificación Fiscal o el de la empresa
- El tratamiento de los datos personales de los usuarios y su derecho sobre los mismos
- Cláusulas de condiciones de uso de la web





## POLÍTICA DE COOKIES

Las cookies son las posiciones de información enviadas por un sitio web y que se almacenan en el navegador del usuario, permitiendo a dicho sitio web, consultar la actividad previa del usuario.

Para poder cumplir con esta Política, se deberá incluir un procedimiento de consentimiento previo informado, para que el usuario sepa, por ejemplo, los tipos de cookies que la página utiliza o la forma de desactivarlas.

Por lo tanto, la información, que deberá ser fácilmente visible, tendrá que contener los siguientes puntos:

- Información visible y accesible del uso y políticas de cookies del sitio web
- La posibilidad de recabar el consentimiento previo informado del usuario que visita la página
- Explicar qué es una cookie, el tipo de cookies que utiliza el sitio en cuestión, así como su finalidad
- Instrucciones para deshabilitar las cookies
- Ofrecer links o páginas web para que el usuario pueda conseguir más información



## CONTRATACIÓN ONLINE

Si en tu negocio online realizas contratos de carácter electrónico, tendrás que facilitar al cliente toda la información acerca del proceso de contratación electrónica, debiendo recoger la siguiente información:

1. Los trámites que deben seguirse para contratar online
2. Si el contrato se va a archivar como documento electrónico y si éste será accesible
3. Las formas y métodos técnicos para identificar y corregir los errores que puedan ocurrir a la hora de introducir los datos
4. La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato
5. Las condiciones generales del contrato

Una vez se haya formalizado el contrato, como empresario deberás confirmar al cliente que has recibido la aceptación de compra, enviando por correo electrónico el recibo correspondiente a la compra, dentro de las 24 horas siguientes.



# FISCALIDAD



Finalmente, como cualquier otro negocio, tu tienda online también cumplir con los **requisitos fiscales** que establece la Ley.

Si tu tienda online comienza de cero, recuerda que **tendrás que darte de alta censal en Hacienda, ante la Administración o Delegación de la Agencia Tributaria de la Administración Estatal, a través del modelo 036 y especificar tu epígrafe del Impuesto de Actividades Económicas (IAE).**

**Si, por el contrario, abres tu tienda online como complemento a tu tienda física, solo tendrás que darte de alta en un nuevo epígrafe del IAE, ya que estarás dando comienzo a una nueva actividad.**

Deberás, además, cumplir con todos los requisitos para **facturar por el Impuesto del Valor Añadido (IVA) y realizar las autoliquidaciones trimestrales de los modelos correspondientes, así como las declaraciones informativas anuales (modelo 303 y modelo 390 respectivamente).**

Además, **deberás contemplar las obligaciones fiscales si realizas exportaciones dentro de la UE.**

Es importante tener en cuenta que **el incumplimiento de alguna de estas normas puede acarrear la apertura de expedientes sancionadores, multas y/o el cierre de tu comercio online.**



## ENLACES DE INTERÉS PARA EL EMPRENDEDOR

Política de cookies en la web de legalidadonline.com  
<https://legalidadonline.com/politica-de-cookies/>

Aviso legal en la web de legalidadonline.com  
<https://legalidadonline.com/aviso-legal/>

Política de privacidad de la web de legalidadonline.com  
<https://legalidadonline.com/politica-de-privacidad/>

Guía general del RGPD para el responsable del tratamiento de estos datos (Agencia Española de Protección de Datos)  
<https://www.aepd.es/sites/default/files/2019-12/guia-rgpd-para-responsables-de-tratamiento.pdf>

Guía para el cumplimiento del deber de informar (Agencia Española de Protección de Datos)  
<https://www.aepd.es/sites/default/files/2019-11/guia-modelo-clausula-informativa.pdf>

Decálogo para la adaptación al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de las políticas de privacidad en internet <https://www.aepd.es/sites/default/files/2019-09/decalogo-politicas-de-privacidad-adaptacion-RGPD.pdf>



CLÍNICA JURÍDICA  
UC3M