

**NUEVAS TECNOLOGÍAS**



**PUBLICIDAD Y CONTRATACIÓN**



## Índice

- 1. El comercio electrónico .....4**
- 2. La compra de productos .....6**
- 3. La contratación de servicios .....20**
- 4. Cómo reclamar .....24**
- 5. Recomendaciones .....26**
- 6. Normativa .....30**

A large, stylized blue number '1' with a thick stroke and a small square dot at the bottom right.

# EL COMERCIO ELECTRÓNICO



La compra a través de medios electrónicos es una modalidad de compra a distancia. Dada la creciente familiarización de los ciudadanos con las nuevas tecnologías cada vez se utiliza más. Es un procedimiento cómodo, rápido y eficaz, pero es importante **tener presentes algunas precauciones**.

En primer lugar, antes de hacer una compra a través de internet, es conveniente **comprobar que en la página web aparecen los datos de la tienda virtual**: nombre, dirección, población y otra información que permita contactar con la empresa de una manera rápida, directa y efectiva. Será muy útil en el caso de que se deba presentar alguna reclamación. Si la empresa no facilita esos datos, es mejor no contratar con ella.

Se recomienda comprar, preferentemente, en páginas en las que figure el **símbolo de "confianza en línea"**: las empresas que lo muestran ofrecen un plus de seguridad.



**2.**

**LA COMPRA  
DE PRODUCTOS**



## La oferta: información y publicidad

El comprador siempre tiene que recibir una **información clara, comprensible e inequívoca**, que le debe llegar a través de una vía adecuada al medio de comunicación a distancia que se está utilizando para la venta. Esta información tiene que respetar, en particular, el principio de buena fe en las transacciones comerciales.

En la oferta se debe informar necesariamente de:

- La **identidad** del proveedor.
- Las **características** especiales del producto.
- El **precio**, incluidos los impuestos, y el coste del transporte, si es el caso.
- La forma de **pago**.
- Las modalidades de **entrega**.
- El plazo de **validez** de la oferta y del precio.
- La **duración** mínima del contrato, si procede.
- El **coste** de utilizar una vía concreta de comunicación a distancia, cuando sea distinto de la tarifa de comunicación básica, como sucede por ejemplo con los SMS 'Premium', donde se paga por el envío del mensaje, por un lado, y por el servicio, por otro.

- Información sobre la existencia del **derecho de desistimiento** -que permite anular el contrato en un plazo de 7 días a partir del momento en que se recibe el producto-, o su ausencia en determinados contratos.
- Circunstancias en que el vendedor puede suministrar un producto equivalente en condiciones y precios, en **sustitución** del solicitado.
- Indicación de si el vendedor está adherido a un **sistema extrajudicial** de solución de conflictos.

## La contratación

### 🔌 El pedido por vía electrónica

La empresa tiene que avisar de que el pedido está a disposición del cliente, sin demora y también por vía electrónica. Solamente se considera que se ha recibido la notificación cuando se tenga constancia de que le ha llegado al consumidor, a través del **acuse de recibo**.

El vendedor debe poner a disposición del cliente los medios técnicos adecuados y eficaces que le permitan identificar y corregir los errores de introducción de datos, antes de realizar el pedido.

### 🔌 La prueba del contrato

El **soporte electrónico** donde figure el contrato celebrado por esta vía sirve como prueba documental en los procedimientos judiciales.





En el caso de que el contrato incluya condiciones generales de contratación, para que tenga el mismo valor jurídico que la forma escrita, no es suficiente con aportar el soporte electrónico, sino que únicamente es válido si el documento digital lleva la **firma electrónica avanzada**.

En ocasiones, intervienen **empresas intermediarias que graban las comunicaciones** para archivar datos, declaraciones de voluntad y la fecha y hora en que estas comunicaciones han tenido lugar. El archivo en soporte informático de estas declaraciones debe guardarse, al menos, durante cinco años.

### **La firma electrónica o digital**

Consiste en un conjunto de **caracteres electrónicos** que se unen al documento enviado, y que acreditan a su receptor que el mensaje ha sido formalmente emitido por la persona que lo envía. También acredita que la información no ha sido modificada o alterada durante su recorrido.



Para utilizar la firma electrónica es necesario contar con una **clave pública certificada** y con una **clave privada**, que están relacionadas matemáticamente. El documento se firma con la clave privada y se envía al destinatario, a quien previamente le hemos facilitado nuestra clave pública. Con ella podrá descifrar el mensaje o documento y verificar su procedencia.

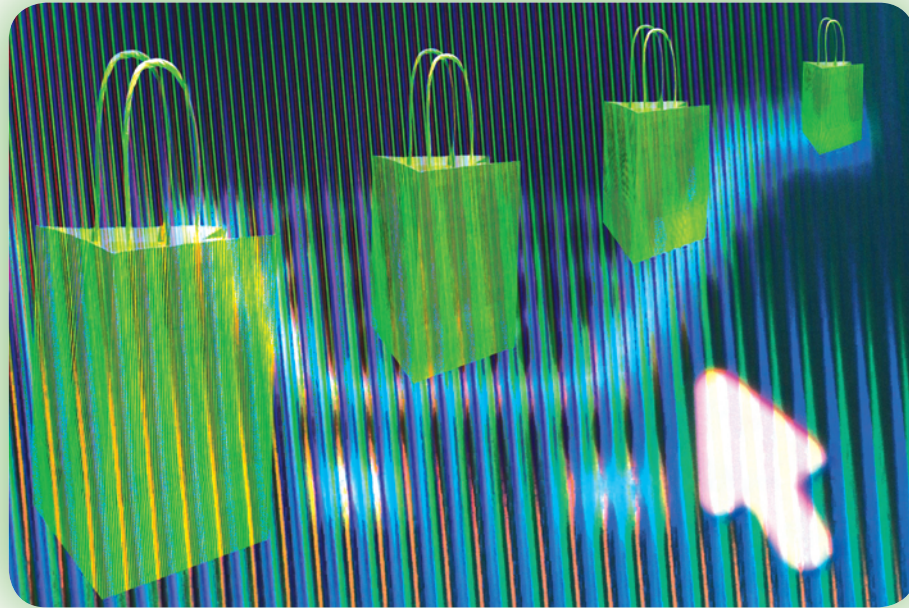
Para obtener la firma electrónica se puede acudir a los distintos organismos que la facilitan, por ejemplo, la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

### Los datos personales

Durante el proceso de compra, la empresa pide al consumidor sus datos personales y los datos del medio de pago con el que va a comprar. Hay que asegurarse de que la tienda cumple la ley sobre el **tratamiento automatizado de datos personales** e informa sobre:

- La **existencia de un fichero** de datos.
- La **identidad y dirección del responsable** del fichero de los datos que se van a tratar.
- La **finalidad** de la recogida de los datos.
- El derecho del consumidor de **consultar**, de **cancelar** y de **rectificar** sus datos.

Antes de facilitar la información y el número de tarjeta de crédito, conviene observar si está contratando dentro de una página segura. En ellas aparece un icono, normalmente un **candado, cerrado o iluminado**; por otro lado, la barra de dirección (o dirección URL) en las páginas seguras es **'https://'** en lugar de **'http://'**.



Hay que fijarse también si el contrato contiene **cláusulas de cesión de datos** personales. Las empresas suelen incluir estas cláusulas para poder traspasar los datos a un tercero.

Asimismo, pueden existir en el contrato cláusulas que permitan al empresario la **cesión de créditos**, lo que significa que la deuda podrá ser adquirida por un tercero, que se convertirá en acreedor en caso de impago.

### **La entrega del producto**

El vendedor debe entregar el producto solicitado en un **plazo máximo de 30 días** a partir de la aceptación expresa del consumidor. En el caso de que la tienda no pueda hacer la entrega del producto en ese plazo, se lo debe comunicar al consumidor y debe darle la posibilidad de recuperar el importe pagado.

La **devolución del importe** se debe hacer, como máximo, en 30 días; de no ser así, el comprador puede reclamar el doble de la suma que se le debe, además de pedir la correspondiente indemnización por los perjuicios sufridos.

Cuando se especifique, el producto no disponible puede ser **sustituido por otro de características similares**, de igual o superior calidad y sin incremento del precio. En este caso, el comprador puede ejercer su derecho de desistimiento en los mismos términos que si se tratara del producto inicialmente solicitado.

El consumidor debe recibir el producto adquirido con todos sus accesorios, así como **información escrita** sobre los aspectos siguientes:

- Los **datos** informativos que se facilitaban con la oferta.
- La **dirección** de uno de los establecimientos del vendedor y de su domicilio social.
- Las **condiciones de pago**.
- El **documento de desistimiento** o revocación que puede utilizar el consumidor dentro del plazo legal para anular el contrato. Este documento debe indicar la persona y dirección a quien se tiene que enviar, así como los datos de identificación del contrato.
- La **factura o recibo** que especifique el precio del producto y, en su caso, el documento de garantía.

Está **prohibido** el envío de productos no solicitados, cuando incluyan una petición de pago.



Independientemente de la infracción que suponga, si el vendedor envía el producto sin aceptación explícita, el receptor **no está obligado a devolverlo** y tampoco le pueden reclamar el coste. En caso de que quiera devolver el producto, no está obligado a indemnizar por los daños que el producto haya podido sufrir. Además, tiene derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios que esta situación le haya podido causar. Si se demuestra que el envío se hizo por error, no se aplicarán estas consideraciones.

### El pago

Siempre que se pueda, conviene comprar con algún tipo de **certificado de seguridad**, que establece la propia entidad bancaria con la que cada uno trabaja. También existen los servicios de micropagos específicos para internet como PayPal, donde el usuario puede recargar según lo que necesite y no se trabaja con los datos bancarios. Otra opción es intentar pagar siempre contra reembolso.

Si se paga con tarjeta, hay que **desconfiar si la empresa pide el número pin**. Nunca puede hacerlo. Solamente se pueden solicitar datos como el número de la tarjeta, la fecha de caducidad, el nombre del cliente y un código que aparece en el reverso de la tarjeta.

Al terminar cada compra debe aparecer una **página que resuma la transacción** y que debe guardarse.

El titular de una tarjeta de crédito utilizada **fraudulentamente** puede exigir la inmediata anulación del cargo.

## El derecho de desistimiento

Los consumidores que adquieren un producto a distancia tienen el **derecho de desistir libremente de su compra**, sin tener que informar al vendedor de los motivos de su decisión, en un plazo máximo de 7 días, a partir del momento en que reciba el producto y se pueda examinar.

El vendedor está **obligado a informar** al cliente de este derecho y a facilitarle, junto con el producto adquirido, el documento de revocación. Si el vendedor incumple este deber, el plazo de revocación será de 3 meses desde la entrega del bien.

En el caso de que el consumidor solicite la **devolución fuera de esos plazos**, deberá resarcir al vendedor de los daños y perjuicios que la anulación le haya podido causar. Corresponde al vendedor probar que el desistimiento se ha solicitado fuera de plazo.

Se entiende que el consumidor desea desistir de su compra cuando **remite el documento de revocación a la persona indicada** o se lo comunica de manera fehaciente, es decir, mediante burofax, carta certificada o telegrama.

Al desistir, el consumidor tiene la obligación de devolver el producto adquirido, **corriendo con los gastos de la devolución** -salvo las excepciones marcadas por la normativa-, y el derecho a que se le devuelva el importe cobrado.

Será **nula cualquier cláusula** que imponga una penalización por el ejercicio del derecho de desistimiento o que indique que la empresa renuncia a él.





Si la compra se ha **financiado** a través del vendedor o de un tercero que lo hubiera acordado previamente con él, el ejercicio del derecho de desistimiento implica la resolución del contrato de crédito sin penalización para el comprador.



## Excepciones al derecho de desistimiento

Salvo que se pacte otra cosa, **no se aplica** el derecho de desistimiento en las siguientes compras:

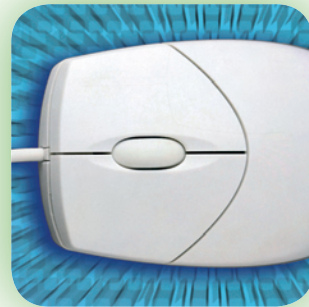
- Bienes cuyo **precio esté sujeto a fluctuaciones** de coeficientes del mercado financiero que el vendedor no pueda controlar.
- Bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o **claramente personalizados** que, por su naturaleza, no se puedan devolver o que se puedan deteriorar con rapidez.
- **Grabaciones** sonoras o de vídeos, de discos y de programas informáticos que hubiesen sido desprecintados por el consumidor, así como de ficheros informáticos suministrados por vía electrónica, susceptibles de ser descargados o reproducidos de manera inmediata.
- **Prensa** diaria, publicaciones periódicas y revistas.

# 3. LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS



Cuando se trata de contratos negociados a distancia referentes a la prestación de servicios -incluidos arrendamientos de inmuebles-, también se aplican los **derechos** que se han indicado anteriormente, aunque existe una serie de excepciones y particularidades, dependiendo del servicio que se contrate.

La normativa en esta materia es muy compleja, por lo que, antes de realizar la contratación, es recomendable asesorarse y comprobar cuáles son los derechos que le asisten en cada caso concreto.



Existen además algunas **particularidades** en este tipo de contratos:

- El **plazo de desistimiento** empieza a contar desde el día de la firma del contrato o a partir del día en que se haya completado la información.
- El **número de días** de que dispone el consumidor para desistir varía en función del ser-

vicio que se contrate.

- El **plazo de 3 meses** establecido en el caso de que el consumidor no haya sido informado de su derecho de desistimiento también empieza a contar a partir de la fecha de la firma del contrato.
- Los **días hábiles** los determina la ley del lugar donde se ha de prestar el servicio.

Algunas **excepciones** en la contratación de servicios son, por ejemplo:

- En los que la ejecución se preste de una sola vez y la facturación se efectúe por el operador de la técnica de comunicación a distancia, **no es necesario aportar información y documentación** tan específica como si se trata de la compra de un producto a distancia.
- Salvo que se acuerde algo distinto, el consumidor **no dispone de derecho de desistimiento** en contratos de prestación de servicios y en servicios de apuestas y loterías que comiencen a ejecutarse antes de finalizar el plazo de 7 días hábiles.



# 4. CÓMO RECLAMAR





En caso de que tenga un problema con su contrato a distancia tiene que **contactar, en primer lugar, con el vendedor** o prestador de servicio para intentar llegar a una solución.

Si su pretensión no es atendida, puede consultar con los **organismos de consumo municipal** más cercanos a su domicilio o bien llamar al teléfono 012 o dirigirse a la Dirección General de Consumo por cualquiera de los medios que se facilitan en su página web (**Portal del Consumidor** de [www.madrid.org](http://www.madrid.org), en accesos directos).

Para presentar una reclamación si la empresa vendedora está situada en otro estado de la UE, puede recurrir al sistema extrajudicial de resolución de conflictos o utilizar los servicios del **Centro Europeo del Consumidor** (C/ Príncipe de Vergara, 54. 28006 Madrid. Tel: 91 822 45 55. Correo electrónico: [cec@consumo-inc.es](mailto:cec@consumo-inc.es) ).



# 5. RECOMENDACIONES



- Es muy importante que la **página web donde se compre o contrate sea segura**. Recuerde: lo es cuando el candado u otro icono de seguridad cambia de estado, cerrándose o iluminándose, y la URL pasa de ser 'http:/' a ser 'https:/'.
- Los derechos que reconoce la ley a los consumidores son irrenunciables y pueden ejercerse aunque la legislación aplicable al contrato no sea la española, siempre que el contrato presente un vínculo con el territorio de cualquier estado miembro de la UE. Por lo tanto, es **mejor contratar con empresas domiciliadas en la Unión Europea**.



- **No compre** si en la página web no se indican los datos, identidad y dirección de la empresa vendedora; las características del producto o servicio; su precio y si incluye el coste del transporte; la forma de pago; la modalidad de entrega; y la información sobre el documento de desistimiento.

- Salvo en ciertos casos, existe el **derecho de desistimiento** que le permite, sin tener que alegar ningún motivo, cancelar el contrato durante un plazo máximo de 7 días a contar desde la fecha de la recepción del producto. El vendedor debe informarle de ello.
- Cuando haga el pedido, **el comerciante le debe avisar de su recepción** sin demora también por vía electrónica. Es conveniente que imprima o guarde el mensaje del vendedor, que debe contener toda la información de interés relativa al producto y su precio.



- El vendedor debe entregar el bien o iniciar servicio contratado en los **30 días** siguientes a la aceptación expresa del consumidor, salvo que en la oferta se indique otro plazo.

- Junto con el producto y sus accesorios **se debe recibir información escrita** donde conste la dirección del establecimiento -a efectos de poder presentar reclamaciones-, la factura correspondiente, el recibo y la garantía.
- Si hace el pago mediante la autorización del cargo en una **tarjeta de crédito** y comprueba que es utilizada indebidamente o no se le llega a proveer del producto o servicio, recuerde que debe exigir la anulación del cargo al vendedor o a la entidad emisora de la tarjeta para que deshaga la operación.
- Es muy recomendable que utilice una tarjeta de crédito vinculada a una cuenta bancaria donde pueda hacer imposiciones por el importe exacto de sus compras. Así, limita el **riesgo de cobros no esperados** en caso de captación fraudulenta de sus datos.
- Vigile qué información le da la web sobre el **uso que hará de sus datos** en caso de que compre algún producto.
- Los operadores de las técnicas de comunicación a distancia utilizadas por los proveedores están obligados a procurar, en la medida que puedan, que los comerciantes **respeten los derechos reconocidos a los consumidores**.

# 6. NORMATIVA



- **Ley 34/2002**, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.
- **Ley 7/1998**, de 13 de abril, de Condiciones Generales de la Contratación.
- **Real Decreto Legislativo 1/2007**, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- **Ley 59/2003**, de 19 de diciembre, sobre normas reguladoras de firma electrónica.

Información sobre consumo

**consumadrid**  
Portal del Consumidor  
en [www.madrid.org](http://www.madrid.org)



Esta guía ha sido elaborada por



Depósito Legal: M-52285-2009