**MANUAL DE IMPLANTACIÓN DE LAS OBLIGACIONES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO**

${razon}

${cif}

# INDICE

**Introducción**

1. **DISPOSICIONES GENERALES**

**Normativa aplicable.**

**Definiciones y conceptos**

**Ámbito de aplicación**

**Obligaciones de los prestadores de servicios de la sociedad de la información**

1. **COMUNICACIONES COMERCIALES**

**Comunicaciones comerciales por vía electrónica**

**Comunicación comercial no solicitada art. 7 directiva 2000/31**

1. **Contratación por vía electrónica**

**Disposiciones generales**

**Información precontractual**

**Requisitos formales de los contratos**

**Derecho de desistimiento**

**Ejecución del contrato**

**Garantías y servicios postventa**

1. **Obligaciones de los servicios digitales cap iii 2022/2065**
2. **Infracciones y sanciones**

# Introducción

El crecimiento del comercio electrónico en España y en el mundo en general es una constante año a año. Sin embargo, las regulaciones y las leyes que se han dictado, y que están en vigencia hoy en día, no existían hasta hace algunos años.

Haciendo un poco de historia, la primera transacción de ecommerce fue realizada en 1984 gracias a un sistema Videotex de la empresa americana Tesco. A partir de allí, no fue sino hasta 1995, con la llegada de Ebay y Amazon, que el comercio electrónico logró la masividad y la explosión hasta transformarse, hoy, en uno de los canales de venta más importante para todas las empresas.

En la actualidad, son cada vez más las marcas que enfocan toda su atención en el público digital a través de la creación y fidelización de sus clientes.

Pero, ¿qué normativas regulan la actividad del comercio electrónico? ¿Qué cosas se deben tener en cuenta desde el aspecto legal deseamos crear un espacio de venta online?

Tanto la normativa aplicable a esta implantación, como su alcance y obligaciones relacionadas con la contratación, postventa y derechos inherentes a los usuarios de la web, son cuestiones que vamos a estudiar a lo largo del siguiente manual

# DISPOSICIONES GENERALES

## Normativa aplicable.

Para establecer un marco jurídico para el desarrollo del comercio electrónico, debemos atender a diversas normativas que resultan de obligatoria aplicación:

* Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
* 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 complementarias.
* REGLAMENTO (UE) 2022/2065 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 19 de octubre de 2022 relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales)
* Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
* REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)
* Código Civil Español (1889)
* Código de Comercio (1885)

## Definiciones y conceptos

Servicios de la sociedad de la información:

Todo servicio prestado normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario.

El concepto de servicio de la sociedad de la información comprende también los servicios no remunerados por sus destinatarios, en la medida en que constituyan una actividad económica para el prestador de servicios.

Son servicios de la sociedad de la información, entre otros y siempre que representen una actividad económica, los siguientes:

1. La contratación de bienes o servicios por vía electrónica.
2. La organización y gestión de subastas por medios electrónicos o de mercados y centros comerciales virtuales.
3. La gestión de compras en la red por grupos de personas.
4. El envío de comunicaciones comerciales.
5. El suministro de información por vía telemática.

No tendrán la consideración de servicios de la sociedad de la información los que no reúnan las características señaladas en el primer párrafo de este apartado y, en particular, los siguientes:

1. Los servicios prestados por medio de telefonía vocal, fax o télex.
2. El intercambio de información por medio de correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente para fines ajenos a la actividad económica de quienes lo utilizan.
3. Los servicios de radiodifusión televisiva
4. Los servicios de radiodifusión sonora, y
5. El teletexto televisivo y otros servicios equivalentes como las guías electrónicas de programas ofrecidas a través de las plataformas televisivas.

Servicio de intermediación:

Servicio de la sociedad de la información por el que se facilita la prestación o utilización de otros servicios de la sociedad de la información o el acceso a la información.

Son servicios de intermediación la provisión de servicios de acceso a Internet, la transmisión de datos por redes de telecomunicaciones, la realización de copia temporal de las páginas de Internet solicitadas por los usuarios, el alojamiento en los propios servidores de datos, aplicaciones o servicios suministrados por otros y la provisión de instrumentos de búsqueda, acceso y recopilación de datos o de enlaces a otros sitios de Internet.

Prestador de servicios:

Persona física o jurídica que proporciona un servicio de la sociedad de la información.

Destinatario del servicio:

Persona física o jurídica que utiliza, sea o no por motivos profesionales, un servicio de la sociedad de la información.

Consumidor:

Persona física o jurídica en los términos establecidos en el 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 complementarias.

Comunicación comercial:

Toda forma de comunicación dirigida a la promoción, directa o indirecta, de la imagen o de los bienes o servicios de una empresa, organización o persona que realice una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional

## Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación de la normativa incluye a los prestadores de servicios de la sociedad de la información establecidos en España y a los servicios prestados por ellos. Se entenderá que un prestador de servicios está establecido en España cuando su residencia o domicilio social se encuentren en territorio español, siempre que éstos coincidan con el lugar en que esté efectivamente centralizada la gestión administrativa y la dirección de sus negocios. En otro caso, se atenderá al lugar en que se realice dicha gestión o dirección.

Asimismo, será de aplicación a los servicios de la sociedad de la información que los prestadores residentes o domiciliados en otro Estado ofrezcan a través de un establecimiento permanente situado en España.

Se considerará que un prestador opera mediante un establecimiento permanente situado en territorio español cuando disponga en el mismo, de forma continuada o habitual, de instalaciones o lugares de trabajo, en los que realice toda o parte de su actividad.

Se aplicará a los prestadores de servicios de la sociedad de la información establecidos en otro Estado miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo cuando el destinatario de los servicios radique en España y los servicios afecten a las materias siguientes:

1. Derechos de propiedad intelectual o industrial.
2. Emisión de publicidad por instituciones de inversión colectiva.
3. Actividad de seguro directo realizada en régimen de derecho de establecimiento o en régimen de libre prestación de servicios.
4. Obligaciones nacidas de los contratos celebrados por personas físicas que tengan la condición de consumidores.
5. Régimen de elección por las partes contratantes de la legislación aplicable a su contrato.
6. Licitud de las comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente no solicitadas.

Desde el punto de vista de la celebración de contratos a distancia, el ámbito de aplicación se dirige a aquellos celebrados a distancia con los consumidores y usuarios en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, y en el que se hayan utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento de la celebración del contrato y en la propia celebración del mismo.

Entre otras, tienen la consideración de técnicas de comunicación a distancia: el correo postal, Internet, el teléfono o el fax.

Se considerarán **excluidos del ámbito de aplicación**:

* 1. A los contratos de servicios sociales, incluidos la vivienda social, el cuidado de los niños y el apoyo a familias y personas necesitadas.
  2. A los contratos de servicios relacionados con la salud.
  3. A los contratos de actividades de juego por dinero que impliquen apuestas de valor monetario en juegos de azar, incluidas las loterías, los juegos de casino y las apuestas.
  4. A los contratos de servicios financieros.
  5. A los contratos de creación, adquisición o transferencia de bienes inmuebles o de derechos sobre los mismos.
  6. A los contratos para la construcción de edificios nuevos, la transformación sustancial de edificios existentes y el alquiler de alojamientos para su uso como vivienda.
  7. A los contratos relativos a los viajes combinados.
  8. A los contratos relativos a la protección de los consumidores y usuarios con respecto a determinados aspectos de los contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio.
  9. A los contratos que, con arreglo a la legislación vigente, deban celebrarse ante un fedatario público.
     + Los servicios prestados por notarios y registradores de la propiedad y mercantiles en el ejercicio de sus respectivas funciones públicas.
     + Los servicios prestados por abogados y procuradores en el ejercicio de sus funciones de representación y defensa en juicio.
  10. A los contratos para el suministro de productos alimenticios, bebidas u otros bienes de consumo corriente en el hogar, suministrados físicamente por un empresario mediante entregas frecuentes y regulares en el hogar o lugar de residencia o de trabajo del consumidor y usuario.
  11. A los contratos de servicios de transporte de pasajeros.
  12. A los contratos celebrados mediante distribuidores automáticos o instalaciones comerciales automatizadas.
  13. A los contratos celebrados con operadores de telecomunicaciones a través de teléfonos públicos para la utilización de esos teléfonos, o celebrados para el establecimiento de una única conexión de teléfono, Internet o fax por parte de un consumidor y usuario.
  14. A los contratos de bienes vendidos por la autoridad judicial tras un embargo u otro procedimiento.

## Obligaciones de los prestadores de servicios de la sociedad de la información

Obligación de identificarse

El prestador de servicios de la sociedad de la información estará obligado a disponer de los medios que permitan, tanto a los destinatarios del servicio como a los órganos competentes, acceder por medios electrónicos, de forma permanente, fácil, directa y gratuita, a la siguiente información:

1. Su **nombre o denominación social**; su **residencia o domicilio** o, en su defecto, la dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España; su dirección de **correo electrónico** y cualquier otro dato que permita establecer con él una comunicación directa y efectiva.
2. Los datos de su **inscripción en el Registro Mercantil** en el que, en su caso, se encuentren inscritos o de aquel otro registro público en el que lo estuvieran para la adquisición de personalidad jurídica o a los solos efectos de publicidad.
3. En el caso de que su actividad estuviese **sujeta a un régimen de autorización administrativa** previa, los datos relativos a dicha autorización y los identificativos del órgano competente encargado de su supervisión.
4. Si ejerce una **profesión regulada** deberá indicar:
   1. Los datos del Colegio profesional al que, en su caso, pertenezca y número de colegiado.
   2. El título académico oficial o profesional con el que cuente.
   3. El Estado de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo en el que se expidió dicho título y, en su caso, la correspondiente homologación o reconocimiento.
   4. Las normas profesionales aplicables al ejercicio de su profesión y los medios a través de los cuales se puedan conocer, incluidos los electrónicos.
5. El **número de identificación fiscal** que le corresponda.
6. Cuando el servicio de la sociedad de la información haga referencia a **precios**, se facilitará información clara y exacta sobre el precio del producto o servicio, indicando si incluye o no los impuestos aplicables y, en su caso, sobre los gastos de envío.
7. Los **códigos de conducta** a los que, en su caso, esté adherido y la manera de consultarlos electrónicamente.

Obligación de información

Los proveedores de servicios de intermediación que realicen actividades consistentes en la prestación de servicios de acceso a Internet, estarán obligados a informar a sus clientes de forma permanente, fácil, directa y gratuita, sobre los diferentes medios de carácter técnico que aumenten los niveles de la seguridad de la información y permitan, entre otros, la protección frente a virus informáticos y programas espía, y la restricción de los correos electrónicos no solicitados.

Los proveedores de servicios de acceso a Internet y los prestadores de servicios de correo electrónico o de servicios similares deberán informar a sus clientes de forma permanente, fácil, directa y gratuita sobre las medidas de seguridad que apliquen en la provisión de los mencionados servicios.

Igualmente, los proveedores de servicios informarán sobre las herramientas existentes para el filtrado y restricción del acceso a determinados contenidos y servicios en Internet no deseados o que puedan resultar nocivos para la juventud y la infancia.

Facilitarán información a sus clientes acerca de las posibles responsabilidades en que puedan incurrir por el uso de Internet con fines ilícitos, en particular, para la comisión de ilícitos penales y por la vulneración de la legislación en materia de propiedad intelectual e industrial.

Las obligaciones de información referidas en los apartados anteriores se darán por cumplidas si el correspondiente proveedor incluye la información exigida en su página o sitio principal de Internet en la forma establecida en los mencionados apartados.

# COMUNICACIONES COMERCIALES

## Comunicaciones comerciales por vía electrónica

Obligación de identificarse

En todas las comunicaciones comerciales a distancia deberá constar inequívocamente su **carácter comercial.**

Las **comunicaciones comerciales** realizadas por vía electrónica deberán ser claramente identificables como tales, y la persona física o jurídica en nombre de la cual se realizan también deberá ser claramente identificable.

En los supuestos de **ofertas promocionales**, como las que incluyan descuentos, premios y regalos, y de concursos o juegos promocionales, previa la correspondiente autorización, se deberá asegurar, además del cumplimiento de los requisitos establecidos en el apartado anterior y en las normas de ordenación del comercio, que queden claramente identificados como tales y que las condiciones de acceso y, en su caso, de participación sean fácilmente accesibles y se expresen de forma clara e inequívoca.

En todo caso, deberán cumplirse las disposiciones vigentes sobre protección de los menores y respeto a la intimidad

Prohibición de comunicaciones comerciales

En todo caso, queda prohibido el envío de comunicaciones comerciales en las que se disimule o se oculte la identidad del remitente por cuenta de quien se efectúa la comunicación.

Derecho de desistimiento

El destinatario podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado a la recepción de comunicaciones comerciales con la simple notificación de su voluntad al remitente, por ello, el prestador deberá ofrecer al destinatario la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos con fines promocionales mediante un procedimiento sencillo y gratuito, tanto en el momento de recogida de los datos como en cada una de las comunicaciones comerciales que le dirija.

Cuando las comunicaciones hubieran sido remitidas por correo electrónico, dicho medio deberá consistir necesariamente en la inclusión de una dirección de correo electrónico u otra dirección electrónica válida donde pueda ejercitarse este derecho, quedando prohibido el envío de comunicaciones que no incluyan dicha dirección.

## Comunicación comercial no solicitada

Queda prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por los destinatarios de las mismas.

Lo dispuesto en el apartado anterior no será de aplicación cuando exista una relación contractual previa, siempre que el prestador hubiera obtenido de forma lícita los datos de contacto del destinatario y los empleara para el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente.

# Contratación por vía electrónica

## Disposiciones generales

Validez y Eficacia de los contratos

Los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, cuando concurran el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez.

Los contratos electrónicos se regirán por lo dispuesto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, por los Códigos Civil y de Comercio y por las restantes normas civiles o mercantiles sobre contratos, en especial, las normas de protección de los consumidores y usuarios y de ordenación de la actividad comercial.

Para que sea válida la celebración de contratos por vía electrónica no será necesario el previo acuerdo de las partes sobre la utilización de medios electrónicos.

Siempre que la Ley exija que el contrato o cualquier información relacionada con el mismo conste por escrito, este requisito se entenderá satisfecho si el contrato o la información se contiene en un soporte electrónico.

No será de aplicación a los contratos relativos al Derecho de familia y sucesiones.

El soporte electrónico en que conste un contrato celebrado por vía electrónica será admisible en juicio como prueba documental.

## Información precontractual

El prestador de servicios de la sociedad de la información que realice actividades de contratación electrónica tendrá la obligación de poner a disposición del destinatario, antes de iniciar el procedimiento de contratación y mediante técnicas adecuadas al medio de comunicación utilizado, de forma permanente, fácil y gratuita, información clara, comprensible e inequívoca sobre los siguientes extremos:

1. Las **características principales de los bienes o servicios**, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios de que se trate.
2. La **identidad del empresario**, incluido su nombre comercial.
3. La **dirección completa** del establecimiento del empresario, **número de teléfono y dirección de correo electrónico**. Asimismo, cuando el empresario facilite otros medios de comunicación en línea que garanticen que el consumidor o usuario puede mantener cualquier tipo de correspondencia escrita, incluida la fecha y el horario de dicha correspondencia, con el empresario en un soporte duradero, la información también incluirá detalles sobre esos otros medios. Todos estos medios de comunicación facilitados por el empresario permitirán al consumidor o usuario ponerse en contacto y comunicarse con el empresario de forma rápida y eficaz. Cuando proceda, el empresario facilitará también la dirección completa y la identidad del empresario por cuya cuenta actúa.
4. Si es diferente de la dirección facilitada de conformidad con la letra c), la **dirección completa de la sede del empresario** y, cuando proceda, la del empresario por cuya cuenta actúa, a la que el consumidor o usuario puede dirigir sus reclamaciones.
5. El **precio total de los bienes o servicios**, incluidos los impuestos y tasas, o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza de los bienes o de los servicios, la forma en que se determina el precio, así como, cuando proceda, todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales. En el caso de un contrato de duración indeterminada o de un contrato que incluya una suscripción, el precio incluirá el total de los costes por período de facturación. Cuando dichos contratos se cobren con arreglo a una tarifa fija, el precio total también significará el total de los costes mensuales. Cuando no sea posible calcular razonablemente de antemano el coste total, se indicará de forma precisa la forma en que se determina el precio.
6. Cuando proceda, que el **precio** ha sido **personalizado** sobre la base de una toma de decisiones automatizada.
7. El **coste** de la utilización de la **técnica de comunicación a distancia** para la celebración del contrato, en caso de que dicho coste se calcule sobre una base diferente de la tarifa básica.
8. Los **procedimientos de pago, entrega y ejecución**, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios, así como, cuando proceda, el sistema de tratamiento de las reclamaciones del empresario.
9. La **lengua** o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando ésta no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.
10. Cuando exista un **derecho de desistimiento**, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho, así como el modelo de formulario de desistimiento.
11. Cuando proceda, la indicación de que el consumidor o usuario tendrá que asumir el **coste de la devolución** de los bienes en caso de desistimiento y, para los contratos a distancia, cuando los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo postal, el coste de la devolución de los mismos.
12. En caso de que el consumidor o usuario ejercite el **derecho de desistimiento** tras la presentación de una solicitud, la información de que en tal caso el consumidor o usuario deberá abonar al empresario unos **gastos** razonables.
13. Cuando no proceda el **derecho de desistimiento**, la indicación de que al consumidor o usuario **no le asiste dicho derecho**, o las circunstancias en las que lo perderá cuando sí le corresponda.
14. Un recordatorio de la existencia de una **garantía legal** de conformidad para los bienes, contenido digital o servicios digitales.
15. Cuando proceda, la existencia de **asistencia posventa al consumidor** y usuario, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones.
16. La **existencia de códigos de conducta** pertinentes y la forma de conseguir ejemplares de los mismos, en su caso. A tal efecto, se entiende por código de conducta el acuerdo o conjunto de normas no impuestas por disposiciones legales, reglamentarias o administrativas, en el que se define el comportamiento de aquellos empresarios que se comprometen a cumplir el código en relación con una o más prácticas comerciales o sectores económicos.
17. La **duración del contrato**, cuando proceda, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución.
18. Cuando proceda, la **duración mínima de las obligaciones** del consumidor o usuario derivadas del contrato.
19. Cuando proceda, la **existencia y las condiciones de los depósitos u otras garantías financieras** que el consumidor o usuario tenga que pagar o aportar a solicitud del empresario.
20. Cuando proceda, la **funcionalidad de los bienes con elementos digitales**, el contenido digital o los servicios digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables.
21. Cuando proceda, toda **compatibilidad e interoperabilidad** relevante de **los bienes con elementos digitales**, el contenido digital o los servicios digitales conocidos por el empresario o que quepa esperar razonablemente que este pueda conocer.
22. Cuando proceda, la **posibilidad de recurrir a un mecanismo extrajudicial** de resolución de conflictos al que esté sujeto el empresario y los métodos para tener acceso al mismo.

La obligación de poner a disposición del destinatario la información referida en el párrafo anterior se dará por cumplida si el prestador la incluye en su página o sitio de Internet en las condiciones señaladas en dicho párrafo.

El prestador no tendrá la obligación de facilitar la información señalada en el apartado anterior cuando:

1. Ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor, o
2. El contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente.

## Requisitos formales de los contratos

En los contratos a distancia, el empresario facilitará al consumidor y usuario, en la lengua utilizada en la propuesta de contratación o bien, en la lengua elegida para la contratación, y, al menos, en castellano, la información prevista en el apartado anterior o la pondrá a su disposición de forma acorde con las técnicas de comunicación a distancia utilizadas, en términos claros y comprensibles y deberá respetar, en particular, el principio de buena fe en las transacciones comerciales. Siempre que dicha información se facilite en un soporte duradero deberá ser legible.

Si un contrato a distancia que ha de ser celebrado por medios electrónicos implica obligaciones de pago para el consumidor o usuario, el empresario pondrá en conocimiento de éste de una manera clara y destacada, y justo antes de que efectúe el pedido, la información siguiente:

* + - Características principales de los bienes o servicios
    - Precio total de los bienes o servicios
    - La existencia de códigos de conducta pertinentes y la forma de conseguir ejemplares de los mismos
    - Duración del contrato

El empresario deberá velar por que el consumidor o usuario, al efectuar el pedido, confirme expresamente que es consciente de que el pedido implica una obligación de pago.

Si la realización de un pedido se hace activando un botón o una función similar, estos deberán etiquetarse, de manera que sea fácilmente legible, únicamente con la expresión ''pedido con obligación de pago'' o una formulación análoga no ambigua que indique que la realización del pedido implica la obligación de realizar un pago al empresario. En caso contrario, el consumidor o usuario no quedará obligado por el contrato o pedido.

Los sitios web de comercio deberán indicar de modo claro y legible, a más tardar al inicio del procedimiento de compra, si se aplica alguna restricción de entrega y cuáles son las modalidades de pago aceptadas.

Si el contrato se celebra a través de una técnica de comunicación a distancia en la que el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados, el empresario facilitará en ese soporte específico o a través de él, antes de la celebración de dicho contrato, como mínimo la información precontractual sobre las características principales de los bienes o servicios, la identidad del empresario, el precio total, el derecho de desistimiento, la duración del contrato y, en el caso de contratos de duración indefinida, las condiciones de resolución.

El empresario deberá facilitar al consumidor y usuario la **confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia**, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución del servicio. Tal confirmación incluirá:

1. Toda la información precontractual previamente establecida, salvo si el empresario ya ha facilitado la información al consumidor y usuario en un soporte duradero antes de la celebración del contrato a distancia, y
2. Cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento.

El empresario deberá adoptar las medidas adecuadas y eficaces que le permitan identificar inequívocamente al consumidor y usuario con el que celebra el contrato.

## Información posterior a la celebración del contrato

El oferente está obligado a confirmar la recepción de la aceptación al que la hizo por alguno de los siguientes medios:

1. El envío de un **acuse de recibo por correo electrónico** u otro medio de comunicación electrónica equivalente a la dirección que el aceptante haya señalado, en el plazo de las **veinticuatro horas siguientes** a la recepción de la aceptación, o
2. La **confirmación**, por un medio equivalente al utilizado en el procedimiento de contratación, de la aceptación recibida, **tan pronto como el aceptante haya completado dicho procedimiento**, siempre que la confirmación pueda ser archivada por su destinatario.

Se entenderá que se ha recibido la aceptación y su confirmación cuando las partes a que se dirijan puedan tener constancia de ello.

En el caso de que la recepción de la aceptación se confirme mediante acuse de recibo, se presumirá que su destinatario puede tener la referida constancia desde que aquél haya sido almacenado en el servidor en que esté dada de alta su cuenta de correo electrónico, o en el dispositivo utilizado para la recepción de comunicaciones.

No será necesario confirmar la recepción de la aceptación de una oferta cuando:

1. Ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor, o
2. El contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente, cuando estos medios no sean empleados con el exclusivo propósito de eludir el cumplimiento de tal obligación.

## Derecho de desistimiento

El consumidor o usuario tendrá derecho a desistir del contrato durante un periodo de **catorce días naturales** sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste.

Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo.

EXCEPCIONES AL DERECHO DE DESISTIMIENTO

No será aplicable a los contratos que se refieran a:

1. La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, y si el contrato impone al consumidor o usuario una obligación de pago, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor o usuario y con el conocimiento por su parte de que, una vez que el empresario haya ejecutado íntegramente el contrato, habrá perdido su derecho de desistimiento.
2. El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.
3. El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.
4. El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
5. El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
6. El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisociable con otros bienes.
7. El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.
8. Los contratos en los que el consumidor y usuario haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente.
9. El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.
10. El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.
11. Los contratos celebrados mediante subastas públicas.
12. El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.
13. El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado y, si el contrato impone al consumidor o usuario una obligación de pago, cuando se den las siguientes condiciones:

1.º El consumidor o usuario haya otorgado su consentimiento previo para iniciar la ejecución durante el plazo del derecho de desistimiento.

2.º El consumidor o usuario haya expresado su conocimiento de que, en consecuencia, pierde su derecho de desistimiento;

3.º El empresario haya proporcionado una confirmación.

PLAZO DE DESISTIMIENTO

El plazo de desistimiento concluirá a los **catorce días naturales** o, en su caso, a los treinta días naturales, contados a partir de:

1. El día de la celebración del contrato, en el caso de los contratos de servicios.
2. b) El día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes solicitados, en el caso de los contratos de venta, o bien:

1.º En caso de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor o usuario en el mismo pedido y entregados por separado, el día que el consumidor o usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de los bienes.

2.º En caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas, el día que el consumidor o usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último componente o pieza.

3.º En caso de contratos para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado, el día que el consumidor o usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del primero de esos bienes.

Si el empresario no ha facilitado al consumidor o usuario la información sobre el derecho de desistimiento, el periodo de desistimiento finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial.

Si el empresario ha facilitado al consumidor o usuario la información contemplada en el apartado anterior en el plazo de doce meses, el plazo de desistimiento expirará a los catorce días naturales o, en su caso, a los treinta días naturales de la fecha en que el consumidor y usuario reciba la información.

EJERCICIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO

Antes de que venza el plazo de desistimiento, el consumidor y usuario comunicará al empresario su decisión de desistir del contrato. A tal efecto, el consumidor y usuario podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento; o bien realizar otro tipo de declaración inequívoca en la que señale su decisión de desistir del contrato.

La carga de la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento recaerá en el consumidor y usuario.

El ejercicio del derecho de desistimiento extinguirá las obligaciones de las partes de ejecutar el contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, o de celebrar el contrato, cuando el consumidor y usuario haya realizado una oferta.

El empresario reembolsará todo pago recibido del consumidor y usuario, incluidos, en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor y usuario.

El empresario deberá efectuar el reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor para la transacción inicial, a no ser que el consumidor haya dispuesto expresamente lo contrario y siempre y cuando el consumidor no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

En los contratos de venta, el empresario podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que el consumidor y usuario haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

Salvo si el propio empresario se ofrece a recoger los bienes, el consumidor y usuario deberá devolverlos o entregarlos al empresario, o a una persona autorizada por el empresario a recibirlos, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique su decisión de desistimiento del contrato al empresario. Se considerará cumplido el plazo si el consumidor y usuario efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido el plazo de 14 días naturales.

## Ejecución del contrato

Salvo que las partes hayan acordado otra cosa, el empresario deberá ejecutar el pedido **sin ninguna demora indebida** y a más tardar en el **plazo de 30 días naturales** a partir de la celebración del contrato

En caso de no ejecución del contrato por parte del empresario por no encontrarse disponible el bien o servicio contratado, el consumidor y usuario deberá ser informado de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar sin ninguna demora indebida las sumas que haya abonado en virtud del mismo.

En caso de retraso injustificado por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.

De no hallarse disponible el bien o servicio contratado, cuando el consumidor y usuario hubiera sido informado expresamente de tal posibilidad, el empresario podrá suministrar sin aumento de precio un bien o servicio de características similares que tenga la misma o superior calidad

## Garantías y servicios postventa

Los bienes, los contenidos o servicios digitales que el empresario entregue o suministre al consumidor o usuario se considerarán conformes con el contrato cuando **cumplan los requisitos subjetivos y objetivos** establecidos que sean de aplicación siempre que, cuando corresponda, hayan sido instalados o integrados correctamente, todo ello sin perjuicio de los derechos de terceros.

REQUISITOS SUBJETIVOS

Para ser conformes con el contrato, los bienes y los contenidos o servicios digitales deberán cumplir, en particular y cuando sean de aplicación, los siguientes requisitos:

1. Ajustarse a la descripción, tipo de bien, cantidad y calidad y poseer la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y demás características que se establezcan en el contrato.
2. Ser aptos para los fines específicos para los que el consumidor o usuario los necesite y que este haya puesto en conocimiento del empresario como muy tarde en el momento de la celebración del contrato, y respecto de los cuales el empresario haya expresado su aceptación.
3. Ser entregados o suministrados junto con todos los accesorios, instrucciones, también en materia de instalación o integración, y asistencia al consumidor o usuario en caso de contenidos digitales según disponga el contrato.
4. Ser suministrados con actualizaciones, en el caso de los bienes, o ser actualizados, en el caso de contenidos o servicios digitales, según se establezca en el contrato en ambos casos.

REQUISITOS OBJETIVOS

Los bienes y los contenidos o servicios digitales deberán cumplir todos los siguientes requisitos:

1. Ser aptos para los fines a los que normalmente se destinen bienes o contenidos o servicios digitales del mismo tipo, teniendo en cuenta, cuando sea de aplicación, toda norma vigente, toda norma técnica existente o, a falta de dicha norma técnica, todo código de conducta específico de la industria del sector.
2. Cuando sea de aplicación, poseer la calidad y corresponder con la descripción de la muestra o modelo del bien o ser conformes con la versión de prueba o vista previa del contenido o servicio digital que el empresario hubiese puesto a disposición del consumidor o usuario antes de la celebración del contrato.
3. Cuando sea de aplicación, entregarse o suministrarse junto con los accesorios, en particular el embalaje, y las instrucciones que el consumidor y usuario pueda razonablemente esperar recibir.
4. Presentar la cantidad y poseer las cualidades y otras características, en particular respecto de la durabilidad del bien, la accesibilidad y continuidad del contenido o servicio digital y la funcionalidad, compatibilidad y seguridad que presentan normalmente los bienes y los contenidos o servicios digitales del mismo tipo y que el consumidor o usuario pueda razonablemente esperar, dada la naturaleza de los mismos.

Cuando el contrato prevea el suministro continuo de contenidos o servicios digitales a lo largo de un período, estos serán conformes durante todo ese período.

No habrá lugar a responsabilidad por faltas cuando en el momento de la celebración del contrato, el consumidor o usuario hubiese sido informado de manera específica de que una determinada característica de los bienes o de los contenidos o servicios digitales se apartaba de los requisitos objetivos y el consumidor o usuario hubiese aceptado de forma expresa y por separado dicha divergencia.

Salvo que las partes lo hayan acordado de otro modo, los contenidos o servicios digitales se suministrarán de conformidad con la versión más reciente disponible en el momento de la celebración del contrato.

# Obligaciones de los servicios digitales

Los prestadores de servicios de la sociedad de la información están sujetos a la responsabilidad civil, penal y administrativa establecida con carácter general en el ordenamiento jurídico.

RESPONSABILIDAD DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS

Cuando se preste un servicio consistente en transmitir por una red de comunicaciones información facilitada por un destinatario del servicio, el prestador del servicio no podrá ser considerado responsable del almacenamiento automático, provisional y temporal de esta información, realizado con la única finalidad de hacer más eficaz o más segura la transmisión ulterior de la información a otros destinatarios del servicio, a petición de estos, a condición de que el prestador de servicios:

1. no modifique la información;
2. cumpla las condiciones de acceso a la información;
3. cumpla las normas relativas a la actualización de la información, especificadas de una manera ampliamente reconocida y utilizada por el sector;
4. no interfiera en la utilización lícita de tecnología, ampliamente reconocida y utilizada por el sector, con el fin de obtener datos sobre la utilización de la información,
5. actúe con prontitud para retirar la información que haya almacenado, o bloquear el acceso a ella, en cuanto tenga conocimiento efectivo del hecho de que la información contenida en la fuente inicial de la transmisión ha sido retirada de la red, de que se ha bloqueado el acceso a dicha información o de que una autoridad judicial o administrativa ha ordenado retirarla o bloquear el acceso a ella.

Cuando se preste un servicio consistente en almacenar información facilitada por un destinatario del servicio, el prestador de servicios no podrá ser considerado responsable de la información almacenada a petición del destinatario, a condición de que el prestador de servicios:

1. no tenga conocimiento efectivo de una actividad ilícita o de un contenido ilícito y, en lo que se refiere a solicitudes de indemnización por daños y perjuicios, no sea consciente de hechos o circunstancias que pongan de manifiesto la actividad ilícita o el contenido ilícito,
2. en cuanto tenga conocimiento o sea consciente de ello, el prestador de servicios actúe con prontitud para retirar el contenido ilícito o bloquear el acceso a este.

OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS

Los prestadores de servicios intermediarios designarán un punto único de contacto que permita a los destinatarios del servicio comunicarse directa y rápidamente con ellos, por medios electrónicos y de manera sencilla, también permitiendo a los destinatarios del servicio elegir los medios de comunicación, que no se basarán únicamente en herramientas automatizadas.

Incluirán en sus condiciones generales información sobre cualquier restricción que impongan en relación con el uso de su servicio respecto de la información proporcionada por los destinatarios del servicio. Esta información deberá incluir datos sobre cualesquiera políticas, procedimientos, medidas y herramientas empleadas para moderar los contenidos, incluidas la toma de decisiones mediante algoritmos y la revisión humana, así como sobre las normas de procedimiento de su sistema interno de gestión de reclamaciones.

Se expondrá en lenguaje claro, sencillo, inteligible, accesible al usuario e inequívoco, y se hará pública en un formato fácilmente accesible y legible por máquina.

Informarán a los destinatarios del servicio de cualquier cambio significativo en las condiciones generales.

Cuando un servicio intermediario esté dirigido principalmente a menores o sea utilizado predominantemente por ellos, el prestador de dicho servicio intermediario explicará las condiciones y cualesquiera restricciones del uso del servicio de manera que los menores lo puedan comprender.

MECANISMOS DE NOTIFICACIÓN Y ACCIÓN

Los prestadores de servicios de alojamiento de datos establecerán mecanismos que permitan que cualquier persona física o entidad les notifique la presencia en su servicio de elementos de información concretos que esa persona física o entidad considere contenidos ilícitos.

Dichos mecanismos serán de fácil acceso y manejo, y permitirán el envío de notificaciones exclusivamente por vía electrónica.

Los mecanismos serán de tal naturaleza que faciliten el envío de notificaciones suficientemente precisas y adecuadamente fundamentadas. Con ese fin, los prestadores de servicios de alojamiento de datos adoptarán las medidas necesarias para habilitar y facilitar el envío de notificaciones que contengan todos los elementos siguientes:

1. una explicación suficientemente motivada de los motivos por los que una persona física o entidad considera que la información en cuestión es contenido ilícito;
2. una indicación clara de la localización electrónica exacta de esa información, como por ejemplo el o los URL exactos y, en su caso, información adicional que permita identificar el contenido ilícito adaptado al tipo de contenido y al tipo concreto de servicio de alojamiento de datos;
3. el nombre y una dirección de correo electrónico de la persona física o entidad que envíe la notificación
4. una declaración que confirme que la persona física o entidad que envíe la notificación está convencida de buena fe de que la información y las alegaciones que dicha notificación contiene son precisas y completas.

Cuando un prestador de servicios de alojamiento de datos tenga conocimiento de cualquier información que le haga sospechar que se ha cometido, se está cometiendo o es probable que se cometa un delito que implique una amenaza para la vida o la seguridad de una o más personas, comunicará su sospecha de inmediato a las autoridades policiales o judiciales del Estado miembro o Estados miembros afectados y aportará toda la información pertinente de que disponga.

Cuando el prestador de servicios de alojamiento de datos no pueda determinar con una seguridad razonable cuál es el Estado miembro afectado, informará a las autoridades policiales del Estado miembro en que esté establecido o en el que su representante legal resida o esté establecido o informará a Europol, o a ambas.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN CONTRA USOS INDEBIDOS

Los prestadores de plataformas en línea suspenderán, durante un período razonable y después de haber realizado una advertencia previa, la prestación de sus servicios a los destinatarios del servicio que proporcionen con frecuencia contenidos manifiestamente ilícitos.

Los prestadores de plataformas en línea suspenderán, durante un período razonable y después de haber realizado una advertencia previa, el tratamiento de notificaciones y reclamaciones enviados a través de los mecanismos de notificación y acción y los sistemas internos de gestión de reclamaciones por personas físicas o entidades o por reclamantes que envíen con frecuencia notificaciones o reclamaciones que sean manifiestamente infundadas.

Los prestadores de plataformas en línea accesibles a los menores establecerán medidas adecuadas y proporcionadas para garantizar un elevado nivel de privacidad, seguridad y protección de los menores en su servicio.

Los prestadores de plataformas en línea no presentarán anuncios en su interfaz basados en la elaboración de perfiles, mediante la utilización de datos personales del destinatario del servicio cuando sean conscientes con una seguridad razonable de que el destinatario del servicio es un menor.

El cumplimiento de las obligaciones establecidas no obligará a los prestadores de plataformas en línea a tratar datos personales adicionales a fin de evaluar si el destinatario del servicio es un menor.

# Infracciones y sanciones

INFRACCIONES

Las infracciones se calificarán como muy graves, graves y leves.

**Son infracciones muy graves:**

El incumplimiento de la obligación de suspender la transmisión, el alojamiento de datos, el acceso a la red o la prestación de cualquier otro servicio equivalente de intermediación, cuando un órgano administrativo competente lo ordene.

**Son infracciones graves:**

El envío masivo de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente, o su envío insistente o sistemático a un mismo destinatario del servicio cuando en dichos envíos no se cumplan los requisitos.

El incumplimiento significativo de la obligación del prestador de servicios en relación con los procedimientos para revocar el consentimiento prestado por los destinatarios.

No poner a disposición del destinatario del servicio las condiciones generales a que, en su caso, se sujete el contrato.

El incumplimiento habitual de la obligación de confirmar la recepción de una aceptación, cuando no se haya pactado su exclusión o el contrato se haya celebrado con un consumidor.

La resistencia, excusa o negativa a la actuación inspectora de los órganos facultados para llevarla a cabo.

La reincidencia en la comisión de la infracción leve cuando así se hubiera declarado por resolución firme dictada en los tres años inmediatamente anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.

El incumplimiento significativo o reiterado por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea de cualquiera de las obligaciones establecidas en los artículos 3 a 12 del Reglamento (UE) 2019/1150.

El incumplimiento significativo o reiterado por parte de los proveedores de motores de búsqueda en línea de cualquiera de las obligaciones establecidas en los artículos 5 y 7 del Reglamento (UE) 2019/1150.

El incumplimiento significativo o reiterado por parte de los proveedores de servicios de intermediación de datos de cualquiera de las obligaciones previstas en el artículo 11 del Reglamento (UE) 2022/868.

El incumplimiento significativo o reiterado por parte de los proveedores de servicios de intermediación de datos de cualquiera de las condiciones para la prestación de servicios de intermediación de datos establecidas en el artículo 12 del Reglamento (UE) 2022/868.

**Son infracciones leves:**

El incumplimiento de lo previsto para las comunicaciones comerciales, ofertas promocionales y concursos.

El envío de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente cuando en dichos envíos no se cumplan los requisitos.

No facilitar la información cuando las partes no hayan pactado su exclusión o el destinatario sea un consumidor.

El incumplimiento de la obligación de confirmar la recepción de una petición, cuando no se haya pactado su exclusión o el contrato se haya celebrado con un consumidor, salvo que constituya infracción grave.

Utilizar dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos cuando no se hubiera facilitado la información u obtenido el consentimiento del destinatario del servicio.

El incumplimiento de la obligación del prestador de servicios en relación con los procedimientos para revocar el consentimiento prestado por los destinatarios cuando no constituya infracción grave.

SANCIONES

Por la comisión de las infracciones recogidas, se impondrán las siguientes sanciones:

1. Por la comisión de infracciones muy graves, multa de 150.001 hasta 600.000 euros.

La reiteración en el plazo de tres años de dos o más infracciones muy graves, sancionadas con carácter firme, podrá dar lugar, en función de sus circunstancias, a la sanción de prohibición de actuación en España, durante un plazo máximo de dos años.

1. comisión de infracciones graves, multa de 30.001 hasta 150.000 euros
2. Por la comisión de infracciones leves, multa de hasta 30.000 euros.