

ASPECTOS LEGALES DE UN NEGOCIO ONLINE

ASPECTOS LEGALES DE UN NEGOCIO ONLINE

Enero 2016

Proyecto CECARM

Región de Murcia

El propietario de esta publicación y de su contenido es la Fundación Integra de Murcia, entidad del Sector Público Regional, coordinadora del Proyecto CECARM.

Queda expresamente prohibida su reproducción total o parcial y su uso con fines comerciales, divulgativos, formativos o cualesquiera otros ajenos a este proyecto sin expresa autorización del propietario.

www.cecarm.com

cecarm@cecarm.com

Índice

ASPECTOS LEGALES DE UN NEGOCIO ONLINE.....	1
I. FORMAS JURÍDICAS DE CONSTITUCIÓN	2
Autónomo.....	3
Sociedad Civil.....	4
Sociedad Limitada	5
Sociedad Limitada Nueva Empresa (SLNE)	6
Cooperativa	7
Sociedad Anónima	8
II. LEGISLACIÓN APLICABLE.....	9
III. CHECKLIST OBLIGACIONES LEGALES EN E-COMMERCE	13
IV. TEXTOS LEGALES A INCLUIR EN LA PÁGINA WEB.....	20
Aviso legal	20
Política de privacidad.....	21
Política de Cookies	21
Condiciones generales de contratación	22
V. MODELOS DE TEXTOS LEGALES.....	23
Aviso Legal	23
Política de privacidad.....	25
Política de Cookies	30
Condiciones generales de contratación	34
VI. ENLACES A LA LEGISLACIÓN	49

ASPECTOS LEGALES DE UN NEGOCIO ONLINE

El objetivo de la presente guía es servir como herramienta para todo autónomo o empresa que pretende dar el salto al comercio online y necesita una orientación en relación con los requisitos legales a cumplir, tal y como establece la legislación aplicable.

Para ello, a lo largo de una serie de apartados se van a exponer cuestiones como las distintas formas jurídicas para operar en el ámbito del comercio electrónico, la identificación y análisis de la normativa aplicable a las actividades relacionadas con el e-commerce, un listado de ese conjunto de obligaciones, así como una serie de modelos orientativos de la información legal de que debe disponer un comercio online.

I. FORMAS JURÍDICAS DE CONSTITUCIÓN

El objetivo del presente apartado de la Guía es el de ofrecer una panorámica de las formas sociales más destacadas que podemos elegir de cara a la puesta en marcha de un negocio online.

Para ello, iremos repasando cada una de esas formas sociales analizando aspectos clave como: composición (socios), inversión requerida (capital social), consecuencias legales (responsabilidad) o cuestiones fiscales (régimen de tributación).

• Autónomo

El autónomo es una persona física que, con o sin trabajadores por cuenta ajena a su cargo, realiza de forma habitual, personal, directa, por su propia cuenta y al margen del ámbito de dirección y organización de terceros, una actividad económica o actividad profesional a título lucrativo.

Nº de socios	Capital social requerido	Tipo de responsabilidad	Tributación
1	Ninguno	Ilimitada	Rendimientos por Actividades Económicas (IRPF)

Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> Flexibilidad y rapidez de constitución. 	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad por deudas ilimitada de la persona física.
<ul style="list-style-type: none"> No requiere capital mínimo. 	<ul style="list-style-type: none"> Confusión entre patrimonio empresarial y personal.
<ul style="list-style-type: none"> Control absoluto de la empresa, sus medios y su dirección gestión por el empresario. 	<ul style="list-style-type: none"> En función del volumen de ingresos los tipos impositivos pueden ser más elevados que los establecidos para las empresas.

Recomendado para:	Emprendedor individual.
--------------------------	-------------------------

- **Sociedad Civil**

La Sociedad Civil es un contrato que consiste en que dos personas, como mínimo, acuerdan poner en común un determinado capital con la finalidad de proceder posteriormente al reparto de las ganancias derivadas de la actividad a desarrollar.

Nº de socios	Capital social requerido	Tipo de responsabilidad	Tributación
Mínimo 2	No hay mínimo	Ilimitada o universal	Rendimientos por Actividades Económicas (IRPF)

Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad y rapidez de constitución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad por deudas ilimitada de todos los socios.
<ul style="list-style-type: none"> • No requiere capital mínimo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia de menor capacidad como empresa de cara a terceros.
<ul style="list-style-type: none"> • Menor coste de trámites. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para resolver conflictos entre socios.

Recomendado para:	Emprendedores. Proyectos de 1-3 socios.
--------------------------	--

• Sociedad Limitada

Forma societaria en la que el capital se divide en títulos, denominados participaciones sociales, representando las aportaciones de capital de cada uno de los socios. En este tipo de sociedad los socios responderán de las deudas sociales con el límite del capital social aportado por ellos.

Nº de socios	Capital social requerido	Tipo de responsabilidad	Tributación
1	Mínimo 3.000 €	Limitada al capital aportado	Impuesto Sociedades

Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> Creación de una persona dotada de personalidad jurídica propia e independiente. 	<ul style="list-style-type: none"> Mayor carga burocrática de gestión (Ej. Obligación de llevanza de Libros).
<ul style="list-style-type: none"> Posibilidad de tramitación telemática (CIRCE). 	<ul style="list-style-type: none"> Mayor complejidad en cuanto a la dirección y gestión de la empresa.
<ul style="list-style-type: none"> Menor coste de trámites y gestión que la sociedad anónima. 	<ul style="list-style-type: none"> Requisito de capital social mínimo (3.000 €), aunque puede haber aportación en especie.

Recomendado para:

Pymes o empresarios con proyectos medianamente consolidados y/o previsión anual de ingresos superior a 40.000 €.

• Sociedad Limitada Nueva Empresa (SLNE)

Es una especialidad de la sociedad limitada en la que se establecen una serie de requisitos específicos a los que se asocia una serie de ventajas, como por ejemplo, en relación con los trámites para su constitución o gestión y de carácter fiscal.

Nº de socios	Capital social requerido	Tipo de responsabilidad	Tributación
Máximo 5	Mínimo 3.000 € máximo 120.000 €	Limitada	Impuesto Sociedades

Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> • Medio sencillo y ágil para operar como sociedad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de aportar capital social mínimo.
<ul style="list-style-type: none"> • Trámites y documentos requeridos estandarizados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de modificar objeto social o pactos en estatutos tipo preredactados.
<ul style="list-style-type: none"> • Medidas fiscales específicas de apoyo para esta sociedad y menores trabas burocráticas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de respetar requisitos para operar como SLNE: <ul style="list-style-type: none"> ○ Capital social: mínimo 3.000€ máximo 120.000€ en aportación dineraria. ○ Socios: personas físicas, el número máximo de socios es de 5. ○ Puede ser unipersonal.

Recomendado para:

Micropyme 1-5 socios.

• Cooperativa

Sociedad constituida por personas que se asocian, en régimen de libre adhesión y baja voluntaria, para la realización de actividades empresariales, encaminadas a satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas y sociales.

Nº de socios	Capital social requerido	Tipo de responsabilidad	Tributación
3 socios → Cooperativa 3 ^{er} grado	Según estatutos	Limitada aportación capital	Régimen especial (Impuesto Sociedades)
2 socios → Cooperativa 2 ^o grado			

Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> • Medio sencillo y ágil para operar como sociedad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de mantener el número mínimo de socios.
<ul style="list-style-type: none"> • Trámites para constitución relativamente sencillos y asequibles (no capital social mínimo por Ley). 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidar la redacción de los estatutos de la cooperativa para evitar problemas en la gestión o conflictos en toma de decisiones.
<ul style="list-style-type: none"> • Medidas fiscales específicas y fuerte arraigo en la Región de Murcia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obligación de llevanza de Libros y trámites propios de esta forma social.

Recomendado para:	Proyectos con varios socios
--------------------------	-----------------------------

- **Sociedad Anónima**

Sociedad mercantil creada con aportaciones de capital de los socios en forma de acciones, en la que los mismos responden hasta el límite de su aportación.

Nº de socios	Capital social requerido	Tipo de responsabilidad	Tributación
1	Mínimo 60.000 €	Limitada aportación capital	Impuesto Sociedades

Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> • Limitación de la responsabilidad de los socios al capital aportado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Complejidad de los trámites para la constitución, gestión y dirección.
<ul style="list-style-type: none"> • No se exige número mínimo de socios (S.A. Unipersonal) ni de trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alto importe del capital mínimo a desembolsar.
<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalidad más eficiente para determinados volúmenes de ingresos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de definir adecuadamente la configuración de los órganos de administración de la Sociedad para evitar conflictos.

Recomendado para:	Pymes o empresarios con proyectos consolidados y/o previsión anual de ingresos superior a 100.000 €.
--------------------------	--

II. LEGISLACIÓN APLICABLE

El objetivo de este apartado es ofrecer una visión de la normativa más relevante que tenemos que tener en cuenta de cara a la puesta en marcha de nuestro negocio online. Con este fin se ofrece de forma sintética un resumen de la normativa aplicable haciendo énfasis en el contenido, las actuaciones y los beneficios derivados de su implantación.

Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)		
ASPECTOS REGULADOS	MEDIDAS A ADOPTAR	BENEFICIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Uso de datos personales de clientes. • Derechos de los titulares. • Obligaciones del responsable del fichero (empresario). • Régimen sancionador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los datos personales en la empresa. • Auditar los sistemas de tratamiento de los datos. • Inscribir ficheros en AEPD (Formularios gratuitos). • Redactar documento de seguridad. • Implantar medidas de seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza del consumidor. • Mejor imagen de marca. • Cumplimiento de la normativa vigente. • Evitar sanciones de cuantías muy elevadas.

Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSICE)		
ASPECTOS REGULADOS	MEDIDAS A ADOPTAR	BENEFICIOS
<ul style="list-style-type: none"> Obligaciones y responsabilidad de los prestadores de servicios de sociedad de la información (Plataforma e-commerce). Requisitos de comunicaciones comerciales. Requisitos para la contratación por vía electrónica. Régimen sancionador. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar el tipo de negocio y sector (B2B, B2C, etc.). Personalizar el negocio en función de la normativa del sector que le es de aplicación. Definir las Condiciones de venta y forma de contratación por vía electrónica. Adaptar los requisitos legales para comunicaciones comerciales y “cookies”. 	<ul style="list-style-type: none"> Genera seguridad jurídica tanto para el comprador como para el vendedor. Cumplimiento de la normativa vigente: contratación, comunicaciones comerciales y “cookies”. Evitar imposición de sanciones de cuantía elevada.

Real Decreto Legislativo 1/2007, texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras complementarias (TRLGDCU)		
ASPECTOS REGULADOS	MEDIDAS A ADOPTAR	BENEFICIOS
<ul style="list-style-type: none"> Definiciones: consumidor, usuario, productor, etc. Derechos de los Consumidores. Contratación con consumidores: a distancia, cláusulas abusivas, desistimiento, garantías y responsabilidad. Régimen sancionador. 	<ul style="list-style-type: none"> Adaptar legalmente el portal mediante los documentos preceptivos (Condiciones Generales de Contratación). Garantizar derechos de los consumidores (Ej. Derecho de desistimiento, garantías). 	<ul style="list-style-type: none"> Disponer de un marco jurídico definido para la actividad del negocio online. Cumplimiento de la normativa básica en materia de consumo. Mejor imagen de marca y confianza del consumidor. Evitar sanciones de autoridades administrativas y/o reclamaciones ante las mismas.

Ley 7/1998, sobre condiciones generales de la contratación (LCGC)

ASPECTOS REGULADOS	MEDIDAS A ADOPTAR	BENEFICIOS
<ul style="list-style-type: none"> Requisitos legales de las cláusulas en contratos con consumidores. 	<ul style="list-style-type: none"> Redactar las Condiciones Generales de Contratación del negocio online de forma específica para nuestro negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> Marco jurídico seguro: garantizar la legalidad de las cláusulas incluidas en las Condiciones de Contratación del negocio online.

Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista (LOCM)

ASPECTOS REGULADOS	MEDIDAS A ADOPTAR	BENEFICIOS
<ul style="list-style-type: none"> Aspectos legales específicos del comercio: requisitos de la oferta comercial, precio, ventas especiales, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Respetar los requisitos de cara al proceso de venta: oferta, información, previa, garantías. 	<ul style="list-style-type: none"> Dar seguridad al consumidor y al vendedor sobre el marco jurídico de la venta de sus productos / servicios.

Ley 34/1988, General de Publicidad (LGP)

ASPECTOS REGULADOS	MEDIDAS A ADOPTAR	BENEFICIOS
<ul style="list-style-type: none"> Requisitos legales de las acciones publicitarias (publicidad ilícita, publicidad subliminal). 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con la normativa en materia de publicidad dentro de sus límites legales. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar acciones publicitarias dentro del marco legal. Evitar consecuencias negativas como sanciones administrativas, crisis de reputación online.

Ley 17/2001, de Marcas (LM)		
ASPECTOS REGULADOS	MEDIDAS A ADOPTAR	BENEFICIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Concepto de marca y prohibiciones de registro. • Solicitud y procedimiento de registro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio previo de viabilidad del registro de la marca. • Búsqueda de antecedentes en el Registro de la Oficina Española de Patentes y Marcas. • Presentar solicitud de registro de la marca. 	<ul style="list-style-type: none"> • Distinguir nuestros productos y servicios con nuestra marca de los de la competencia. • Evitar que otros utilicen en nuestro perjuicio o dañen nuestra marca.

Real Decreto Legislativo 1/1996, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (TRLPI)

ASPECTOS REGULADOS	MEDIDAS A ADOPTAR	BENEFICIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Derechos de autor. • Contenidos protegibles. • Tipos de derechos. • Formas de ejercer los derechos de autor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio previo de medidas de protección de los contenidos. • Valorar acciones en materia de propiedad intelectual en función del tipo de derecho a proteger. 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar evidencia de la titularidad de contenidos propios. • Posible explotación comercial de los contenidos. • Gestionar adecuadamente los contenidos de terceros.

III. CHECKLIST OBLIGACIONES LEGALES EN E-COMMERCE

En el presente apartado se expone a modo de lista de comprobación o “checklist” los aspectos más destacados que deben estar contemplados en nuestro portal e-commerce para cumplir con la normativa reguladora. Para ello se hace una exposición por bloques temáticos que queda como sigue:

Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)

CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LEY ORGÁNICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

A) Inscripción de ficheros en Registro AEPD

- 1 Comprobar adecuación a la realidad de la empresa: describir ficheros.
- 2 Comprobar si es completa la identificación de ficheros: físicos y lógicos (digitales).

B) Deber de información:

- 1 Informar de existencia de un fichero.
- 2 Informar de finalidad de la recogida de los datos.
- 3 Informar de destinatarios de los datos (posibles cesiones).
- 4 Informar del carácter obligatorio o facultativo de las respuestas.
- 5 Advertir las consecuencias de la obtención o negativa a facilitar datos.
- 6 Informar de posibilidad ejercicio derechos ARCO y medios para ello (correo-e).
- 7 Indicar identidad y dirección del Responsable del fichero.

C) Calidad de los datos:

- 1 Establecer procedimientos para rectificar los datos.
- 2 Controlar que los datos son adecuados, pertinentes y no excesivos.

D) Consentimiento:

- 1 Tipo: expreso salvo excepciones.
- 2 Inclusión de mecanismos sencillos para revocación del consentimiento.

3 En caso de finalidad distinta a la inicial prever casilla ad hoc para recabar consentimiento.

4 Implantación de procedimiento ejercicio derecho de acceso.

5 Implantación de procedimiento ejercicio derecho de oposición.

E) Cesión de datos:

1 Determinar la finalidad explícita, determinada y legítima.

2 Solicitar autorización de los padres o tutores en caso de datos de menores.

3 Informar sobre cesión de los datos (cesión+finalidad+actividad cesionario).

F) Origen de los datos:

1 Cumplir con el deber de información en caso de ser datos recabados de fuentes accesibles al público (informar al titular de los datos de la forma en que se ha accedido a ellos).

G) Documentos LOPD:

1 Disponer de Documento de seguridad: Elaboración, implementación y actualización.

2 Disponer de contratos con terceros encargados del tratamiento (artículo 12 LOPD).

3 Disponer de cláusulas informativas y deber confidencialidad en contratos de trabajadores.

4 Disponer de cláusulas en formularios, contratos y demás documentos donde se recaben datos personales.

H) Medidas de seguridad: ajustadas a nivel seguridad e implementadas

1 Implantar medidas de seguridad: nivel básico (según el caso concreto de la empresa).

2 Implantar medidas de seguridad: nivel medio (según el caso concreto de la empresa).

3 Implantar medidas de seguridad: nivel alto (según el caso concreto de la empresa).

I) Aspectos específicos a comprobar:

1 Existencia de ficheros de videovigilancia.

- 2 Existencia de transferencias internacionales.
- 3 Realización de campañas de email marketing.
- 4 Cloud computing: posible transferencia internacional por uso de servicios cloud.
- 5 Acceso y cesiones a terceras empresas.
- 6 Disponer de compromisos confidencialidad y protección de secreto industrial/comercial.
- 7 Recomendable: disponer de regulación contractual de políticas de gestión de la información y medios TIC en la empresa.

Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSICE)

CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES EN COMERCIO ELECTRÓNICO

A) DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR:

- 1 Nombre o denominación social, residencia o domicilio, dirección de uno de los establecimientos en España, correo electrónico o cualquier otro medio de identificación
- 2 NIF (autónomo) y/o CIF (empresa).
- 3 Datos de su inscripción en el registro (empresa).
- 4 Datos referentes a la autorización administrativa (en su caso).
- 5 Adscripción a códigos de conducta (en su caso).
- 6 Datos de su profesión regulada (ej. N^o Colegiado o autorización administrativa) (en su caso).
- 7 Compromiso de colaboración con autoridades e informar de los ilícitos de que tenga conocimiento.
- 8 Retención de datos (en los caso establecidos legalmente).
- 9 Inscripción en Registro Mercantil del nombre de dominio (sólo en su caso).
- 10 Inclusión en todas las páginas del sitio web.

B) AVISO LEGAL:

- 1 Régimen de acceso y uso del sitio web.
- 2 Regular obligaciones y responsabilidades del titular de la web.
- 3 Regular obligaciones y responsabilidades del usuario.
- 4 Establecer medidas de protección al titular de la web del uso indebido que los usuarios hagan respecto de sus contenidos.
- 5 Inclusión en todas las páginas del sitio web.

C) OBLIGACIONES EN COMUNICACIONES COMERCIALES:

- 1 Inclusión palabra "publicidad" o "publi" en asunto de comunicaciones publicitarias, promocionales o concursos (no obligatorio, sólo recomendado).

- 2 Utilización de software específico para envío de campañas de email marketing (recomendado).
- 3 Adopción de sistema Opt-In / Opt-Out en listas de correo.
- 4 Posible envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios similares a los contratados durante el proceso de compra.
- 5 Hacer posible la revocación del consentimiento en cada comunicación de forma sencilla, rápida y gratuita (Ej. “Devuelva este correo con la palabra BAJA en el asunto”).

D) OBLIGACIONES CONTRACTUALES CON CARÁCTER PREVIO A LA CONTRATACIÓN

- 1 Información clara, comprensible e inequívoca.
- 2 Descripción de trámites que han de llevarse a cabo para contratar.
- 3 Informar si se va a archivar el contrato o justificante de la compra y si se pondrá a disposición del cliente.
- 4 Medios técnicos a disposición del cliente para rectificar posibles errores en la introducción de los datos.
- 5 Lengua o lenguas en que se formalizará contrato.

E) EXIGENCIAS VENTA A DISTANCIA

- 1 Identidad del vendedor y su dirección.
- 2 Características esenciales del producto.
- 3 Precio del producto/servicio (incluidos todos los impuestos).
- 4 Gastos de entrega y transporte, en su caso.
- 5 Forma de pago y modalidades de entrega o ejecución.
- 6 Derecho de desistimiento y resolución.
- 7 Plazo de validez de la oferta y del precio.
- 8 Bienes de sustitución (para el caso de no poder entregar el mismo bien por falta de stock).
- 9 Información detallada sobre solución extra-judicial de conflictos si los hubiere y adscripción a este tipo de organismos (Ej. Sistema Arbitral de Consumo).

- 10 Duración mínima del contrato (Especificar si es de ejecución única, repetida o permanente).
- 11 Atención a productos excluidos (no derecho devolución por higiene, personalizados, etc.)
- 12 Inclusión y regulación del derecho de desistimiento en 14 días naturales desde recepción del bien.
- 13 Facilitar documento para ejercicio derecho de desistimiento o indicar el medio para ejercerlo.
- 14 Inclusión de cláusulas: postventa, garantías, reclamaciones.
- 15 Información sobre sellos de confianza en comercio electrónico (Ej. Sello CECARM).

F) REALIZADA LA CONTRATACIÓN DEL BIEN/SERVICIO

- 1 Envío de acuse de recibo (Ej. Correo electrónico, es suficiente con que se acredite que se depositó en servidor de correo del cliente)

Ley 17/2001, de Marcas (LM), Real Decreto Legislativo 1/1996, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (TRLPI) y legislación en materia de publicidad

CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES EN PROPIEDAD INDUSTRIAL, INTELECTUAL Y PUBLICIDAD

A) PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL EN INTERNET:

- 1 Redactar las Condiciones de uso del portal e-commerce.
- 2 Registrar legalmente la marca o nombre comercial del negocio.
- 3 Registrar legalmente los contenidos (textos, imágenes, vídeos) creados.
- 4 Registrar legalmente el nombre de dominio de la empresa.
- 5 Ejercer las acciones de defensa de nuestra marca una vez esté registrada.

B) PUBLICIDAD Y COMUNICACIONES COMERCIALES

- 1 Identificar claramente el contenido publicitario y el emisor del mismo.
- 2 Garantizar la posibilidad de baja del envío de comunicaciones de forma sencilla, gratuita y directa en cada envío.
- 3 Redactar la política de cookies del portal.
- 4 Redactar las bases legales de concursos y patrocinios.
- 5 Respetar las previsiones legales en cuanto a publicidad encubierta, ilícita o subliminal.
- 6 Incluir cláusulas legales específicas de protección en contratos con proveedores de publicidad y marketing digital.

IV. TEXTOS LEGALES A INCLUIR EN LA PÁGINA WEB

En función del tipo del tipo de actividad a que vayamos a dedicar el portal web tendremos que cumplir con una serie de requisitos legales que se traducen en un conjunto de textos legales que nuestra web debe incluir.

En este sentido podemos diferenciar:

Blog personal	Autónomo/Empresa sin e-commerce	Autónomo/Empresa con e-commerce
<input type="checkbox"/> Política de privacidad.	<input type="checkbox"/> Política de privacidad.	<input type="checkbox"/> Política de privacidad.
<input type="checkbox"/> Política de cookies.	<input type="checkbox"/> Política de cookies.	<input type="checkbox"/> Política de cookies.
	<input type="checkbox"/> Aviso legal.	<input type="checkbox"/> Aviso legal.
		<input type="checkbox"/> Condiciones Generales de Contratación.

Aviso legal

- **Normativa:** Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSICE).
- **Descripción:** El aviso legal es un conjunto de datos informativos sobre el empresario/empresa que debe figurar en el portal web de forma obligatoria al venir exigido por el art. 10 de la LSSICE.
- **Función:** el aviso legal es una garantía y forma de protección para el consumidor en el caso de ventas a distancia.
- **Consecuencias de no cumplimiento:** imposición de sanciones por infracciones hasta muy graves según la LSSICE cuyo régimen sancionador máximo es de 600.000 €

Política de privacidad

- **Normativa:** Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
- **Descripción:** la política de privacidad es un documento que debe figurar tanto en el portal web como ser mostrado y aceptado por el usuario con carácter previo a que éste ceda ningún dato de carácter personal.
- **Función:** la función de la política de privacidad es informar al usuario del uso que se va a hacer de sus datos de carácter personal, las finalidades, las posibles cesiones a terceras empresas, así como de informarle de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO).
- **Consecuencias de no cumplimiento:** sometimiento al régimen de infracciones de la LOPD que en el caso de sanciones muy graves puede alcanzar los 600.000 €.

Política de Cookies

- **Normativa:** Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSICE).
- **Descripción:** la política de cookies es un documento que debe figurar en el portal web, siempre disponible en todas sus páginas, y mediante el cual se debe recabar el consentimiento del usuario, previamente informado, en relación con la instalación en su terminal de archivos de texto que pueden tener diferentes funciones: técnica, analítica, publicitaria.
- **Función:** es una garantía legal de la que dispone el usuario en relación con la obligación de ser informado y solicitado su consentimiento con carácter previo a instalar dispositivos que permitan analizar su comportamiento o conocer sus preferencias o hábitos de navegación.
- **Consecuencias de no cumplimiento:** imposición de sanciones por infracciones hasta muy graves según la LSSICE cuyo régimen sancionador máximo es de 600.000 €.

Condiciones generales de contratación

- **Normativa:** Ley 7/1998, sobre condiciones generales de la contratación (LCGC).
- **Descripción:** las condiciones generales de contratación son el contrato que el titular del portal de comercio electrónico celebra con el usuario. Al tratarse de una contratación a distancia hay una serie de requisitos de forma y fondo que deben ser cumplidos.
- **Función:** la función principal es actuar como garantía tanto para el usuario que adquiere un bien o solicita un servicio a un comerciante que no conoce y no se encuentra físicamente en su misma ubicación; como para el comerciante, que puede regular aquí el proceso de compra, las condiciones de pago y demás aspectos que rigen la relación jurídica.
- **Consecuencias de no cumplimiento:** las consecuencias de una inadecuada redacción de las condiciones generales de contratación pueden ser tan trascendentes como que la estipulación sea considerada nula o abusiva y pueda ser objeto de reclamación ante los Tribunales de Justicia.

V. MODELOS DE TEXTOS LEGALES

Advertencia importante: los textos legales que a continuación se expone son meros modelos orientativos en cuanto a su contenido, **siendo necesario que dichos textos sean adaptados a los requisitos y condiciones específicas de cada negocio online por parte de un profesional.**

Aviso Legal

“En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico se pone a disposición de los usuarios del presente portal la siguiente información legal:

[Para el caso de empresa]: ***NOMBRE EMPRESA, X.X.X*** es una entidad mercantil de nacionalidad española inscrita en el Registro Mercantil de Murcia (***Tomo XXXX, Libro X, Folio XX, Sección X, Hoja MU-XXXXXX***).

C.I.F.: XXXXX

[Para el caso de autónomo/sociedad civil o comunidad de bienes]:
NOMBRE Y APELLIDOS, NIF. XXXXX

**** En cada caso concreto se incluirá los datos relativos a autorizaciones administrativas previas a las que esté sujeta una empresa:***

Ej. Empresas de alimentación: el número de inscripción en el Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos (Real Decreto

191/2011, de 18 de febrero, sobre Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos).

*** Profesiones reguladas (Arquitectos, Abogados, Médicos, etc.).** En este caso se incluirá:

- Datos de Colegio profesional y número de colegiado.
- Título oficial o profesional y estado que lo emitió.
- Normas profesionales que regulen la profesión y procedimiento para acceder a éstas (preferentemente electrónico).

Domicilio social: XXXXX

Correo electrónico: XXXXX

Teléfono: XXXXX

Fax (en su caso): XXXXX

Códigos de conducta o sellos de calidad de que dispone la empresa: por ejemplo [Sello CECARM](#) u otros análogos.

El usuario, en virtud de la presente queda plenamente informado a los efectos descritos en el artículo 10 de la citada Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico pudiendo contactar con XXXXX de forma gratuita, rápida y directa a través de cualquiera de los medios arriba indicados.”

Política de privacidad

“Advertencia importante: como usuario de este sitio web le invitamos a leer detenidamente el siguiente texto legal con carácter previo a facilitar cualquier dato de carácter personal.

[AUTÓNOMO/EMPRESA] como titular del sitio web **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, y en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 5 y concordantes de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal le informa en relación con su política de protección de datos personales, con el fin de que, de forma expresa, libre, y voluntaria, decida si desea facilitar a **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** los datos personales que, en su caso, les sean solicitados en el sitio web para la prestación de los servicios o la venta de los productos en él ofertados y cualquier otra finalidad prevista en el fichero/s que a tal efecto figura debidamente inscrito en la Agencia Española de Protección de Datos **[INDICAR FICHEROS INSCRITOS AEPD]**.

MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS PARA RECABAR DATOS PERSONALES:

El usuario del sitio web de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** deberá cumplimentar los formularios web con datos verdaderos, exactos, completos y actualizados, respondiendo de los daños y perjuicios que pudiera ocasionar a causa de la cumplimentación defectuosa de dichos formularios al facilitar información inexacta, incompleta o no actualizada.

Asimismo, el usuario manifiesta que los datos facilitados a **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** para la prestación del servicio o la adquisición de productos, son datos propios, o en otro caso, que el usuario cuenta con el consentimiento previo y expreso del titular o titulares de los datos objeto de la consulta bajo su única y exclusiva responsabilidad. En este sentido, el usuario se compromete al cumplimiento de esta obligación, no siendo **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** responsable en ningún caso en el supuesto de

infracción de la misma, y quedando al margen de cualquier reclamación o responsabilidad civil, mercantil, administrativa o de cualquier otra naturaleza derivada del incumplimiento de dicho deber por parte del usuario.

Salvo que se contemple previsión expresa en contrario, se considerará necesario cumplimentar todos los datos requeridos en los formularios del Portal. En el caso de no suministrar todos los datos indicados como necesarios, [AUTÓNOMO/EMPRESA] podrá, dependiendo del caso en particular, no proceder al registro del usuario, solicitar la actualización o subsanación de los datos, o bien denegar el registro en el servicio solicitado por el usuario.

Los servicios de [AUTÓNOMO/EMPRESA] no están dirigidos a menores de edad, por lo que [AUTÓNOMO/EMPRESA] en ningún momento solicitará datos relativos a menores de edad. No obstante lo anterior, en caso de que algún menor pretendiera proceder al registro en la web o facilitar este tipo de datos a [AUTÓNOMO/EMPRESA], el menor deberá solicitar a sus padres o tutores legales consentimiento expreso y por escrito, el cual deberá ser remitido previamente a [AUTÓNOMO/EMPRESA].

Redes sociales, blogs y comunicaciones comerciales:

El usuario podrá suscribirse a los servicios de actualizaciones o información, boletines, perfiles de redes sociales o cualquier otro servicio de comunicación que [AUTÓNOMO/EMPRESA] ponga a su disposición a través de su sitio web. En este sentido, y sin perjuicio de la posibilidad de causar baja en cualquier momento en dichos servicios, el usuario autoriza a [AUTÓNOMO/EMPRESA] al envío de las comunicaciones en relación con las finalidades referidas en la presente Política de privacidad y en particular las finalidades previstas en el fichero [INDICAR FICHEROS INSCRITOS] registrado en la Agencia Española de Protección de Datos y accesible de forma gratuita mediante el sitio web de dicha entidad.

FINALIDADES Y CESIONES:

Se informa a los usuarios de la incorporación de los datos de carácter personal que estos faciliten a los correspondientes ficheros inscritos en la Agencia Española de Protección de Datos, cuyo titular y responsable es **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, con domicilio social en **[INDICAR DOMICILIO SOCIAL]**, inscrita en el Registro Mercantil de Murcia, **[INDICAR INSCRIPCIÓN REGISTRO MERCANTIL]**, con CIF: **[INDICAR NIF]**, correo electrónico: **[INDICAR CORREO ELECTRÓNICO]**.

La finalidad o finalidades del tratamiento/s de dichos datos serán, sin perjuicio de las contempladas en los citados ficheros inscritos, las siguientes:

- (i) Prestar al USUARIO el servicio que éste haya solicitado a **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, que con carácter general se referirá al registro en el sitio web y/o prestación de los servicios propios de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** consistentes en **[INDICAR SERVICIOS DEL PORTAL]**;
- (ii) Remitir comunicaciones de carácter informativo y/o publicitario en relación con los productos y servicios ofertados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** o servicios de análoga naturaleza;
- (iii) **[INDICAR OTRAS FINALIDADES]**

Las referidas comunicaciones podrán llevarse a cabo tanto a través de medios de comunicación convencional como a través de medios de comunicación electrónica (correo electrónico), telefónica (SMS o similares), redes sociales o de cualquier otra naturaleza.

La aceptación de la presente cláusula implica su consentimiento para comunicar los datos facilitados por el usuario a las empresas, entidades colaboradoras y personas que a su vez presten servicios a **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** con el fin de llevar a cabo la contratación solicitada por el usuario o llevar a término las actividades previstas en el resto de finalidades establecidas en el presente documento.

Con carácter general los datos personales recabados del usuario no serán cedidos a ninguna empresa ni estarán disponibles para terceros, más allá de las comunicaciones imprescindibles a los proveedores de la información que [AUTÓNOMO/EMPRESA] facilita a sus usuario, y de las cesiones previstas en los ficheros inscritos en la Agencia Española de Protección de Datos y referidas en el apartado anterior, siendo utilizados únicamente para los fines establecidos en el momento de la recogida o recepción de los mismos.

En cualquier caso, si se prevé realizar alguna cesión específica para supuestos concretos se informará de la misma con carácter previo a la hora recabar los datos personales del usuario.

MEDIDAS DE SEGURIDAD:

En virtud de la presente Política de privacidad se informa al usuario que [AUTÓNOMO/EMPRESA] se obliga a cumplir con las medidas técnicas y organizativas con el fin de evitar la pérdida, mal uso, alteración acceso no autorizado y demás riesgos posibles de conformidad con la legislación aplicable a la materia, y en particular con lo dispuesto en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Asimismo, le informamos que [AUTÓNOMO/EMPRESA] ha implementado las medidas de seguridad necesarias para garantizar que los datos y las transacciones de pago realizadas por el usuario se realicen siempre en un entorno seguro.

DEBER DE SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD:

[AUTÓNOMO/EMPRESA] se compromete a cumplir con el deber de secreto profesional respecto a la información facilitada por el USUARIO, así como al deber de guardar dicha información de conformidad con lo establecido en el

artículo 10 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter Personal.

Asimismo, **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** se compromete a no revelar a terceros la información que tenga carácter de información confidencial.

EJERCICIO DE DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN (DERECHOS “ARCO”):

El usuario o la persona que lo represente previa acreditación de dicha representación, podrá ejercitar en cualquier momento el derecho de acceso, rectificación, cancelación y/u oposición de conformidad con lo previsto en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre Orgánica de Protección de Datos de carácter Personal y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

A tal efecto deberá remitir una comunicación escrita (siendo válido también el correo electrónico) y en la cual se acredite suficientemente la identidad del usuario remitiendo copia del DNI o documento identificativo similar, al domicilio social o correo electrónico que figura disponible en el “AVISO LEGAL” de la web de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: [INDICAR FECHA]

© Copyright 2016 **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**”

Política de Cookies

“[AUTÓNOMO/EMPRESA] ha elaborado el presente documento con el fin de informarte como usuario del portal, de qué es una cookie, cuál es su finalidad, cuáles con las que empleamos en este portal web y los usos que damos a las mismas, así como los procedimientos para que puedas gestionarlas según consideres oportuno.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 22.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de Sociedad de la Información y Comercio Electrónico:

Qué son las cookies y para qué sirven

Las cookies son un elemento importante a la hora de facilitar la navegación del usuario y la usabilidad del portal web, haciendo más ágil su experiencia en nuestro sitio y permitiéndole acceder a todas las funcionalidades del mismo.

Se trata de pequeños archivos de texto, que son almacenados en el disco duro de su terminal o de la memoria de dispositivo análogo del usuario, pero no pueden leer los datos contenidos en él, ni acceder a los archivos de cookies de otros proveedores.

En el siguiente enlace puede consultar más información sobre [cookies](#) (“Wikipedia”).

Qué cookies emplea el portal [AUTÓNOMO/EMPRESA]

[AUTÓNOMO/EMPRESA] emplea cookies del tipo [indicar tipo de cookies] cuya finalidad es la de [indicar finalidad según el tipo de cookies]

<i>Criterio</i>	<i>Tipo de cookie</i>	<i>Finalidad</i>
<i>Según quien es el titular del equipo desde el que se envían las cookies y/o quien trata los datos obtenidos.</i>	• Propias	<i>Enviadas al usuario o gestionadas por el editor del portal web.</i>
	• De terceros	<i>Enviadas al usuario o gestionadas por un tercero distinto del titular del Portal.</i>
<i>Según el periodo de tiempo que permanecen instaladas en el terminal del usuario o permanecen activas.</i>	• De sesión	<i>Diseñadas para recabar datos únicamente mientras el usuario está conectado al Portal.</i>
	• Persistentes	<i>Diseñadas para recabar datos aun cuando el usuario ya no esté conectado con el Portal teniendo una duración establecida por quien gestiona o envía la cookie.</i>
<i>Según la finalidad para la que se traten los datos obtenidos de las mismas</i>	• Técnicas	<i>Facilitan la navegación del usuario por el Portal o le prestan un servicio por él solicitado.</i>
	• De personalización	<i>Permiten al usuario acceder al Portal con base en una configuración predeterminada acorde a su necesidad (Ej. Idioma, navegador, resolución pantalla, etc.)</i>
	• Analíticas	<i>Permiten conocer el comportamiento del usuario en el Portal y la elaboración de perfiles de navegación. Generalmente asociadas a uso estadístico.</i>
	• Publicitarias y Comportamentales	<i>Permiten presentar publicidad específica al usuario en función de sus preferencias y el estudio de sus hábitos de navegación. (Ej. Cookie para hacer remarketing).</i>

En la siguiente tabla se relaciona las cookies utilizadas por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** así otra información de interés que puede ser de utilidad para el usuario:

Nombre	Tipo cookie	Finalidad	Información
<i>[Cookie nº1]</i>	<i>[Indicar el tipo de cookie de que se trata según lo expuesto en la tabla anterior]</i>	<i>[Indicar la finalidad de la cookie según lo expuesto en la tabla anterior]</i>	<i>[Enlazar a la política de cookies del titular del servicio en caso de que sea distinto al titular del portal, por ejemplo Google]</i>

Cómo gestiona las cookies [AUTÓNOMO/EMPRESA]

El usuario puede evitar la generación o instalación de cookies, así como bloquear o eliminar las mismas mediante la selección de la opción correspondiente en el menú de su navegador.

Sin embargo, en este caso le advertimos que es posible que el usuario no pueda acceder a los servicios ofertados en la web o lo haga de forma parcial o no satisfactoria. A continuación se facilita información sobre cómo configurar de forma personalizada los aspectos relativos a cookies en los navegadores y dispositivos de uso más común:

- [Mozilla Firefox](#)
- [Google Chrome](#)
- [Chrome para Android](#)
- [Internet Explorer](#)
- [Safari](#)
- [Safari para IOS \(iPhone y iPad\)](#)

Información y Consentimiento

El usuario, al visitar y continuar con la navegación en el presente sitio web manifiesta que ha sido informado suficientemente así como su consentimiento en relación con el uso de cookies por parte de [AUTÓNOMO/EMPRESA] en los términos enunciados en este documento.

Modificación

[AUTÓNOMO/EMPRESA] se reserva el derecho de modificar su política de cookies por adaptación a la legislación vigente, u otros motivos. Por este motivo se recomienda al usuario del portal la revisión periódica de esta página.

Fecha de actualización: xxxxxxxxxxxx

© Copyright 2016 [AUTÓNOMO/EMPRESA]”

Finalmente hay que tener en cuenta la obligación de indicar al usuario mediante un banner o indicación visual la necesidad de prestar el consentimiento previo a la instalación de las cookies en su navegador.

A continuación se ofrece un ejemplo de información de “primera capa”, complementaria a la política de cookies, más extensa, que sería la “segunda capa”:

EJEMPLO:

*Utilizamos cookies propias y de terceros para mejorar nuestros servicios y mostrarle publicidad relacionada con sus preferencias mediante el análisis de sus hábitos de navegación. Si continúa navegando, consideramos que acepta su uso. Puede cambiar la configuración u obtener más información **aquí**.*

Para más información:

- [Guía sobre el uso de las cookies](#), Agencia Española de Protección de Datos.

Condiciones generales de contratación

Advertencia importante: le aconsejamos que lea detenidamente el contenido del presente contrato que regulará la relación jurídica establecida entre y los usuarios del Portal y **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**

PRIMERA.- INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN

Las presentes condiciones generales de contratación regularán expresamente las relaciones surgidas entre **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** y los terceros (en adelante "Usuarios") que contraten o accedan a los servicios o productos comercializados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** a través de su Portal. Así mismo, serán de aplicación las condiciones particulares y cualquier otro acuerdo o contrato específico que, en su caso, pueda establecerse entre ambas partes.

Las presentes Condiciones Generales han sido elaboradas de conformidad con lo establecido en la Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, la Ley 7/1998 sobre Condiciones Generales de Contratación, y 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 y la demás normativa aplicable en materia de comercio electrónico.

Al acceder y solicitar cualquiera de los servicios ofertados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, el Usuario manifiesta su expresa aceptación, sin reservas de ninguna clase, a todas y cada una de las Condiciones Generales de Contratación, de las Condiciones Generales de Utilización del Portal, Política de Privacidad, así como en su caso, a las Condiciones Particulares que, en su caso rijan la prestación de los servicios.

[AUTÓNOMO/EMPRESA] informa que los trámites necesarios para acceder a la prestación de los servicios por ella ofertados serán los que se describen en las presentes condiciones generales, así como aquellos otros específicos que se indiquen en pantalla durante la navegación en el Portal, de manera que el Usuario, con su acción sobre el Portal, declara conocer y aceptar dichos trámites como necesarios para acceder a los servicios ofrecidos en el mismo.

El Usuario se compromete a facilitar en todo momento información veraz, exacta y adecuada para su necesaria identificación y acceso a los servicios ofertados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, siendo de su única y exclusiva responsabilidad la autenticidad y exactitud de los mismos. Cualquier modificación o corrección de los datos proporcionados por el Usuario durante la navegación deberá efectuarse de conformidad con las indicaciones que en su caso se incluya en el Portal a tal efecto.

SEGUNDA.- PRODUCTOS/SERVICIOS OFERTADOS Y PROCESO DE COMPRA

Descripción de los Productos/Servicios: **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** pone a disposición de los Usuarios, los siguientes productos/servicios **[INDICAR PRODUCTOS/SERVICIOS OFERTADOS CON DETALLE]** (en delante de forma indistinta “los Productos/Servicios”).

Los Productos/Servicios ofertados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** aparecerán indicados en el Portal, con indicación de sus características y precio final (impuestos indirectos, gastos y precio de servicios adicionales incluidos), estando por tanto a disposición del Usuario con carácter previo a su solicitud de servicios.

La contratación de cualquiera de los productos/servicios ofertados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** implicará que la misma sólo estará obligada al cumplimiento de las Condiciones Generales de Contratación aquí establecidas, de conformidad con los productos/servicios descritos.

[AUTÓNOMO/EMPRESA] únicamente podrá responder por o en relación con la provisión de los productos o prestación de los servicios si los defectos o irregularidades son consecuencia directa de algún acto doloso, culposo o negligente directamente y exclusivamente imputable a **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

El ámbito territorial de prestación de los servicios coincidirá con el ámbito territorial descrito en el portal de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

Por lo que se refiere al ámbito subjetivo, la contratación de los Servicios prestados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** a través del Portal web está dirigida exclusivamente a mayores de 18 años. **[EN CASO CONTRARIO SE DEBERÁ RECABAR AUTORIZACIÓN PREVIA Y POR ESCRITO DE LOS REPRESENTANTES LEGALES O TUTORES DEL MENOR]**

La descripción de los productos/las condiciones de los servicios estarán a disposición de Usuarios en el Portal de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

Proceso de compra:

[DESCRIPCIÓN DE LAS FASES DEL PROCESO DE COMPRA EN EL PORTAL]

Los datos facilitados en el proceso de alta serán incorporados a los ficheros de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** los cuales han sido debidamente declarados ante la Agencia Española de Protección de Datos y se registrarán y tratarán de conformidad con lo establecido en la Política de Privacidad disponible en el Portal.

Una vez completado el proceso de registro el Usuario recibirá un nombre de usuario y una contraseña, los cuales deberá custodiar bajo su exclusiva responsabilidad, pudiendo a partir de entonces acceder al área de usuarios registrados en la que podrá gestionar sus datos personales.

Una vez finalizado de forma satisfactoria el proceso de registro se enviará la correspondiente confirmación por medio de correo electrónico / sms o cualquier otro medio de comunicación habilitado por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** y aceptado por el Usuario. En este sentido, el Usuario manifiesta su consentimiento expreso para recibir comunicaciones de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** relacionadas con sus servicios, promociones y ventajas, que sean necesarios para la prestación de dichos Servicios o su gestión, por medios electrónicos (correo electrónico, SMS, mensajería electrónica).

TERCERA.- ENTRADA EN VIGOR DE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

El presente documento de Condiciones Generales de Contratación entrará en vigor desde el momento en el que Usuario acceda al Portal de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**. Desde ese momento, dichos usuarios manifiestan que aceptan y se adhieren de forma completa e incondicionada a las estipulaciones contenidas en las presentes Condiciones Generales de Contratación.

De conformidad con lo establecido en el artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** garantiza que ha expuesto previamente las presentes Condiciones Generales a la generalidad de los posibles Usuarios del servicio, en fecha anterior a que éstos pudiesen contratar cualquier bien o servicio, independientemente de que para poder realizar cualquier registro o solicitud de servicio será necesaria la previa aceptación de las mismas.

CUARTA.- OBLIGACIONES DE **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**

[AUTÓNOMO/EMPRESA], en virtud de las presentes condiciones generales de contratación se compromete con los Usuarios a las siguientes obligaciones:

- i. Facilitar al Usuario, tanto previamente como con posterioridad a su registro, la información que éste requiera en relación con la prestación de los concretos productos vendidos/servicios prestados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** en el marco de lo estipulado por la normativa aplicable y las presentes condiciones generales de contratación.
- ii. Realizar de forma diligente las tareas propias y necesarias para la puesta a disposición de los productos o la prestación de los servicios.
- iii. Observar la debida diligencia y atención en la prestación de los servicios propios de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** y en su relación con sus clientes, así como velar por los intereses de los mismos.

- iv. Facilitar al Usuario los canales de comunicación con el fin de que el mismo pueda contactar con **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** en relación con cualquier incidencia o consulta relacionada con los productos/servicios prestados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.
- v. Responder de la calidad y cualidades de los concretos productos/servicios prestados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** y que se encuentren dentro de su exclusiva capacidad de control y/o dirección.
- vi. **[OTRAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS SEGÚN EL TIPO DE NEGOCIO ONLINE]**

QUINTA.- OBLIGACIONES DEL USUARIO

El Usuario del Portal en general, y cualquier cliente o persona que acceda al mismo, se registre o solicite servicios prestados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** en aplicación de las presentes condiciones generales de contratación se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones:

- i. Facilitar toda la información y datos necesarios para su registro o para la solicitud o prestación de los servicios prestados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, comprometiéndose a facilitar información exacta, actualizada y verdadera.
- ii. Abonar el precio por los productos/servicios prestados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** de conformidad con lo estipulado en el correspondiente apartado de las presentes condiciones generales de contratación y en el Portal.
- iii. Mantener actualizados en todo momento sus datos identificativos y en particular la información necesaria para la tramitación del pago a **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.
- iv. **[OTRAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS SEGÚN EL TIPO DE NEGOCIO ONLINE]**

SEXTA.- PRECIO, MEDIOS DE PAGO, ENTREGA DE LOS BIENES Y DESISTIMIENTO

Precio: El precio de los productos/servicios de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** será el establecido en la sección del Portal web destinada a tal efecto y será expresado en Euros (€). Este precio estará disponible en todo momento para el Usuario a través de su acceso al Portal web de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

En cualquier caso, el Usuario, con carácter previo a la formalización del contrato tendrá acceso al importe total de los servicios, gastos de envío, impuestos aplicables y cualquier otro concepto que proceda incluir.

El precio del producto/servicio podrá ser modificado de forma unilateral y en cualquier momento por parte de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** procediéndose a publicar la actualización del mismo en el Portal dentro de la sección de productos/servicios del mismo.

Los precios vigentes para cada proceso de compra a través del portal serán los que figuren en ese momento publicados en la sección del Portal relativa al mismo.

Medios de pago: Los Usuarios podrán proceder al pago del precio de los servicios a través de cualquiera de los siguientes medios incluidos en el Portal web de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**:

- Transferencia bancaria: al número de cuenta indicado al usuario durante el proceso de compra.
- Domiciliación bancaria: a favor del número de cuenta indicado al usuario durante el proceso de compra.
- Tarjeta de crédito/débito mediante TPV virtual de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** facilitado durante el proceso de compra.
- Plataforma de pago electrónico: **[INDICAR EN SU CASO]**

Entrega de los bienes: Los bienes contratados por parte del Usuario a través del Portal de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** serán puestos a disposición del mismo en el lugar que el mismo haya indicado a tal efecto.

Dicha puesta a disposición se materializará a través de **[INDICAR EL PROCEDIMIENTO Y PLAZO DE PUESTA A DISPOSICIÓN DEL PRODUCTO]**

Derecho de desistimiento del Usuario: De conformidad con el artículo 71 y concordantes de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre en la redacción dada por la Ley 3/2014, de 27 de marzo el Usuario dispone de un plazo de catorce (14) días naturales para ejercer libremente el derecho de desistimiento de los servicios objeto de las presentes condiciones generales de contratación. Así mismo, se informa al Usuario de que **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** pone a disposición de sus Usuarios un documento de desistimiento con el fin de que pueda hacer efectivo el citado desistimiento.

[AUTÓNOMO/EMPRESA], al tratarse de un contrato celebrado a distancia y de conformidad con el artículo 108 Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios podrá repercutir al cliente que ejerza el derecho de desistimiento el importe de los costes directos de la devolución de los bienes **[ESPECIFICAR CUÁLES SON ESTOS COSTES EN EL CASO CONCRETO]**

SÉPTIMA.- DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá una vigencia de **[INDICAR DURACIÓN SEGÚN TIPO DE NEGOCIO]** desde la fecha de confirmación efectiva del Usuario como cliente registrado de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

[SÓLO EN CASO DE QUE PROCEDA] El contrato se prorrogará por periodos de igual duración al inicial, de forma sucesiva y automática, salvo comunicación en contrario por cualquiera de las partes con un plazo de preaviso de treinta (30) días de antelación a la fecha de vencimiento prevista para el contrato inicial o cualquiera de sus periodos de prórroga.

A los efectos de la comunicación referida en esta cláusula, la misma podrá llevarse a cabo por cualquiera de los medios contemplados en las presentes condiciones generales de contratación.

OCTAVA.- RESPONSABILIDADES

El Usuario será el único y exclusivo responsable de la veracidad, adecuación y exactitud de todos los datos y manifestaciones que incluya en los formularios que envíe a **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** con el fin de tramitar su alta como cliente o cualquier otra comunicación que emita con cualquier finalidad siendo ésta dirigida a **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**. De esta manera, el Usuario será el único responsable de cualquier omisión, inexactitud o error cometido a la hora de cumplimentar los datos requeridos para la prestación de los servicios ofertados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

El mero envío por parte del Usuario de un formulario de solicitud de los servicios no supone necesariamente la aceptación del mismo por parte de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** en tanto en cuanto ésta no haya contrastado la exactitud de la información y cualquier otro extremo requerido para su prestación.

[AUTÓNOMO/EMPRESA] no será responsable del contenido, calidad, cualidades o desempeño de terceros profesionales o empresas.

[AUTÓNOMO/EMPRESA] realizará sus mejores esfuerzos con el fin de asegurar la disponibilidad técnica de los servicios y la adecuada transmisión de la información, siempre en la medida de sus posibilidades. No obstante lo anterior, debido a la naturaleza de la red Internet no es posible garantizar de forma absoluta estos extremos.

[AUTÓNOMO/EMPRESA] no será responsable por daños y perjuicios de cualquier naturaleza que eventualmente se pudieran derivar de: la interrupción de funcionamiento o falta de disponibilidad de su página web; la privacidad y la seguridad de la página web en cuanto a su utilización por parte del Usuario, y/o el acceso no consentido de terceros no autorizados; la exactitud, actualización y exhaustividad de los contenidos de la web; la eventual transmisión de software u otros elementos que afecten negativamente a los sistemas informáticos; cualquier otra pérdida o daño indirecto o de carácter consecuencia que no fuera razonablemente previsible por ambas partes en el momento en que el Usuario

solicitó los servicios de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**; la demora en la prestación de los servicios ofertados en tanto en cuanto dicha demora o falta de cumplimiento se deba a circunstancias ajenas al control de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

NOVENA.- GARANTÍAS DE **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**

[AUTÓNOMO/EMPRESA] se compromete a respetar la garantía legal de los productos y servicios que en su portal se ofertan según lo estipulado en la legislación aplicable.

Los gastos de envío serán gestionados de acuerdo con lo expuesto en la cláusula sexta sobre precio, medios de pago, entrega de los bienes y desistimiento así como con la legislación aplicable.

[AUTÓNOMO/EMPRESA] se compromete a poner a disposición de sus clientes sus mejores esfuerzos de cara a conseguir la excelencia en la prestación de sus servicios/productos.

En este sentido, **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** se compromete a tramitar con diligencia las reclamaciones o quejas que sus clientes, así como, en su caso, a hacer llegar las mismas a los proveedores que hayan podido incurrir en algún tipo de irregularidad en la prestación del servicio, si bien serán estos últimos los responsables de incumplir su propio deber de diligencia empresarial.

DÉCIMA.- CONFIDENCIALIDAD

Ni **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** ni el Usuario, revelarán a un tercero cualquier tipo de información de carácter confidencial, secretos comerciales, datos económicos, know-how, métodos de trabajo, datos personales o cualquier documento de cualquiera de las dos partes que lleve una mención de confidencialidad, o que de su naturaleza se deduzca su condición de confidencial, que haya recibido de la otra parte en relación con la prestación de los servicios de intermediación objeto de estas condiciones generales de contratación. Esta prohibición no tendrá efecto sobre una parte si cuenta con el consentimiento previo por escrito de la otra parte.

Las partes se comprometen a adoptar las precauciones necesarias para conservar el carácter secreto de las informaciones de carácter confidencial de la otra como las que adopta habitualmente para sus propias informaciones de tal naturaleza. También se obligan a comunicar tales informaciones, únicamente, a los empleados o personas, que, debido a su posición y función, necesiten conocerlas para poder realizar su trabajo. De cualquier modo, se les advertirá del carácter confidencial de esas informaciones y su responsabilidad en caso de divulgarlas ilícitamente.

Las limitaciones establecidas en el apartado anterior no serán aplicables a las informaciones que: (i) sean regularmente conocidas sin tener carácter confidencial o que estuvieran publicadas en la página web de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** sin estar restringido su acceso; (ii) que fueran de dominio público o accesibles al público con carácter general, por un motivo diferente a la trasgresión de esta cláusula; (iii) que se obtenga de un tercero que no esté obligado a guardar confidencialidad en relación con la información; (iv) cuya revelación por parte del receptor sea exigida legalmente.

Las partes se comprometen a respetar las obligaciones que resultan de la presente estipulación durante la vigencia del presente contrato, así como durante los **[INDICAR PLAZO]** años siguientes a su terminación o resolución.

DÉCIMA PRIMERA.- PRIVACIDAD Y COMUNICACIONES COMERCIALES

Protección de datos personales: **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** en su compromiso de garantizar la confidencialidad de la información de sus usuarios y clientes, cumple con las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter Personal así como en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y demás normativa aplicable.

El Usuario puede acceder a la totalidad de la información en relación con la gestión de sus datos de carácter personal, los derechos que le asisten en aplicación

de la citada normativa y los tratamientos de datos que **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** podrá llevar a cabo en la página Política de Privacidad del Portal de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

Comunicaciones comerciales: **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** podrá remitir al Usuario comunicaciones relacionadas con sus productos/servicios promociones y ventajas, tanto por correo postal como por medios electrónicos (correo electrónico, SMS, mensajería electrónica) con el fin de informar al Usuario en relación con dichos aspectos. El Usuario al aceptar las presentes condiciones manifiesta su consentimiento para la recepción de dichas comunicaciones. No obstante lo anterior, el Usuario podrá en todo momento y de forma sencilla y gratuita manifestar su oposición a continuar recibiendo comunicaciones de carácter comercial, para lo cual únicamente deberá remitir a **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** una comunicación indicando su voluntad de causar baja en cuanto a la remisión de estas comunicaciones, por correo postal a la dirección que figura en el Aviso legal o a través de correo electrónico o el área privada del Portal web de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** previa acreditación de su identidad a través de documento nacional de identidad o equivalente.

DÉCIMA SEGUNDA.- MEDIDAS DE SEGURIDAD

[AUTÓNOMO/EMPRESA], es consciente de la imposibilidad de garantizar la absoluta invulnerabilidad de los sistemas informáticos y redes de comunicación, pero no obstante se compromete a poner a disposición de los usuarios sus mejores esfuerzos en aras de garantizar la seguridad y disponibilidad de la información alojada en sus servidores.

Así, entre otras medidas, **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** se compromete a facilitar un usuario y contraseña a todos los clientes que se registren en el Portal; garantizando así mismo el cifrado de la información facilitada en relación con los servicios que así lo requieran por su naturaleza **[CONTRASTAR SEGÚN CASO CONCRETO]**. Para ello se implementará el protocolo de seguridad de cifrado de la información (“https:”), a lo que se podrá añadir medidas adicionales

de seguridad y garantías a través de terceras partes, en función de los requerimientos del servicio **[CONTRASTAR SEGÚN CASO CONCRETO]**.

DÉCIMA TERCERA.- CESIÓN Y/O SUBROGACIÓN DE LOS SERVICIOS

[AUTÓNOMO/EMPRESA] podrá contratar o colaborar con subcontratistas, profesionales o agentes externos, así como ceder la totalidad o parte de los contratos o derechos formalizados a terceras entidades, para llevar a cabo la prestación de la totalidad o parte de los servicios regidos por estas condiciones generales de contratación.

[AUTÓNOMO/EMPRESA] se compromete a comunicar, a través de los canales de comunicación habilitados para sus relaciones con los clientes y descritos en las presentes condiciones generales, la referida cesión de contratos o derechos a terceras personas.

DÉCIMA CUARTA.- FIN DEL SERVICIO. EXTINCIÓN Y RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

El servicio se entenderá prestado cuando **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** proceda a enviar el producto/prestar el servicio objeto de las presentes condiciones generales de contratación.

Asimismo, en caso de que el servicio no haya sido prestado o enviado el producto, bien por circunstancias imputables a **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, por motivos comerciales o de cualquier otra naturaleza no imputables al Usuario, se entenderá que dicho servicio ha finalizado con la devolución del importe del mismo que el Usuario, en su caso, hubiere abonado con carácter previo a **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

El contrato se extinguirá cuando ambas partes cumplan con las obligaciones a las que se comprometen en el mismo, agotando su objeto, o cuando sea resuelto por alguna de ellas si concurre alguna de las causas previstas para la resolución en el Código Civil.

El presente contrato de condiciones generales podrá ser resuelto por cualquiera de las partes si la contraparte incumple de forma grave alguna de las obligaciones establecidas en el mismo.

DÉCIMA QUINTA.- NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES

Las notificaciones, comunicaciones y preavisos que se realicen entre las partes de las presentes condiciones generales de contratación deberán remitirse por cualquier medio (correo postal, fax, correo electrónico, teléfono, etc.) que permita la identificación del remitente y la integridad y autenticidad de la información facilitada. En este sentido se requerirá la previa identificación del Usuario a través de su Documento Nacional de Identidad o cualquier otro que lo sustituya.

En particular, el Usuario podrá enviar sus comunicaciones y/o incidencias en relación con cualquier aspecto relacionado con la prestación de los servicios prestados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** a la dirección de correo electrónico, a la dirección postal y/o teléfono que figura en la página “Aviso Legal”; al formulario de contacto disponible en la web de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**; o a través del área de clientes del Portal web de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

DÉCIMA SEXTA.- RELACIÓN CON OTROS CONTRATOS Y CONTRATOS ESPECIALES

La relación entre el Usuario y **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** se rige por estas Condiciones Generales, con independencia de la vigencia del Aviso legal y cualquier otro texto legal que regule las condiciones de uso del portal web de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, que se aplicará con carácter supletorio, y en lo que no contradiga a las presentes Condiciones Generales.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, para la prestación de determinados servicios se podrá establecer la aprobación por parte del Usuario de otras Condiciones Generales específicas o particulares para dicho servicio. En tal caso, las mencionadas Condiciones Generales o Acuerdos específicos se aplicarán de forma preferente a la relación entre el Usuario y

[AUTÓNOMO/EMPRESA], y sólo de forma supletoria y en lo que no las contradigan serán de aplicación las presentes Condiciones Generales.

DÉCIMA SÉPTIMA.- INVALIDEZ Y NULIDAD PARCIAL

En el supuesto de que alguna de las estipulaciones de las presentes condiciones generales de contratación fuera considerada nula o inaplicable, en su totalidad o en parte, por cualquier Juzgado o Tribunal de Justicia u Órgano administrativo competente, dicha nulidad o inaplicación no afectará a las restantes estipulaciones de las presentes condiciones generales de contratación, las cuales conservarán su plena vigencia y eficacia vinculante para las Partes.

DÉCIMA OCTAVA.- SELLOS DE CONFIANZA Y SOMETIMIENTO JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

[AUTÓNOMO/EMPRESA] pone a disposición de sus Usuarios las preceptivas hojas de reclamación en materia de consumo.

Así mismo, en la página web de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** se procederá a informar de la adscripción de la misma a los correspondientes códigos de consumo y sellos de confianza en busca de garantizar la mayor calidad en la prestación de sus servicios y la seguridad de sus Usuarios.

[EJEMPLO]: *Mención si se posee al [Sello de confianza CECARM de comercio electrónico](#).*

DÉCIMA NOVENA.- LEY APLICABLE Y COMPETENCIA DE ÓRGANOS JURISDICCIONALES

El usuario se compromete a hacer un uso correcto y adecuado de los servicios y del Portal **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** de conformidad con la Ley, con las presentes Condiciones Generales, el Aviso Legal y Condiciones de Uso del Portal, así como con las demás condiciones, reglamentos e instrucciones que, en su caso, pudieran ser de aplicación.

Las presentes condiciones generales de contratación se rigen por la legislación española, siendo competentes los Juzgados y Tribunales españoles para conocer de cuantas cuestiones se puedan suscitar en relación con interpretación, aplicación y cumplimiento. El Usuario renuncia expresamente a cualquier fuero distinto que, por aplicación de la Ley vigente, pudiera corresponderle y se somete voluntariamente a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de **[INDICAR CIUDAD DOMICILIO DEL AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

Advertencia importante: el presente documento es un **modelo orientativo** del contenido que deberían incluir las Condiciones Generales de Contratación de un negocio online. No obstante, por las graves consecuencias que puede tener en relación con conflictos o reclamaciones **se recomienda expresamente que se acuda a un profesional y las mismas sean redactadas de forma personalizada según el modelo de negocio y las necesidades específicas del Portal web en particular.**

VI. ENLACES A LA LEGISLACIÓN

- [Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal \(LOPD\)](#)
- [Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico \(LSSICE\)](#)
- [Real Decreto Legislativo 1/2007, texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras complementarias \(TRLGDCU\)](#)
- [Ley 7/1998, sobre condiciones generales de la contratación \(LCGC\)](#)
- [Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista \(LOCM\)](#)
- [Ley 34/1988, General de Publicidad \(LGP\)](#)
- [Ley 17/2001, de Marcas \(LM\)](#)
- [Real Decreto Legislativo 1/1996, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia \(TRLPI\)](#)

