

GUÍA:

# QUÉ ASPECTOS LEGALES DEBE CUMPLIR UN ECOMMERCE

Autores: LetsLaw y Aplazame



Esta guía es el resultado de la colaboración entre Aplazame, un sistema de financiación instantánea para compras online, y LetsLaw, una firma de abogados internacionales especializada en el derecho de los negocios, derecho digital y las nuevas tecnologías. Juntos hemos creado un documento en el que tratamos las principales obligaciones legales que deben cumplir los eCommerces.

**Letslaw** es una firma de abogados internacionales especializada en el derecho de los negocios, derecho digital y las nuevas tecnologías. Letslaw proporciona todos los servicios relacionados con el derecho digital y la protección de datos, ofreciendo a sus clientes seguridad jurídica en el entorno digital y tecnológico asesorando de forma personalizada y acorde a la estrategia y desarrollo de negocio de cada una de las empresas que confían en ellos.

**Aplazame** es un servicio de financiación instantánea sin riesgo para compras online. Combina un método de pago aplazado integrado en el checkout del ecommerce con herramientas de marketing que permiten a las tiendas usar la financiación como palanca promocional para aumentar las ventas, incrementar el valor del ticket medio de compra, mejorar la conversión y captar más clientes. Aplázame es fácil y rápido: los clientes compran ahora y pagan después.

En España el comercio electrónico sigue aumentando gracias al incremento de usuarios en la Red, la utilización cada vez más habitual de los smartphones y el crecimiento de la confianza de los usuarios. Vender en Internet puede conllevar muchas ventajas si conseguimos tener éxito y hacer funcionar nuestro negocio online, pero antes de ponerlo en marcha es necesario conocer muy bien qué aspectos legales debemos tener en cuenta.

La finalidad de estos requisitos legales es dotar de seguridad jurídica al negocio, reconociendo tanto a comerciantes como a consumidores obligaciones, derechos y garantías. Y su cumplimiento debe ser tomado muy en serio para evitar sanciones o reclamaciones innecesarias.

**Ofrecer productos y servicios a través de Internet implica la obligación de cumplir con una serie de requisitos legales, así como el deber de respetar el marco protector establecido a favor de los consumidores. El incumplimiento de los requisitos legales puede conllevar la imposición de elevadas multas y dañar la imagen del negocio.**



## ¿POR QUÉ NECESITAS CONOCER LAS OBLIGACIONES LEGALES QUE TU ECOMMERCE DEBE CUMPLIR?

Éste es uno de los aspectos que más preocupan a los responsables de los negocios online ya que, en el ámbito del comercio electrónico existen normas que se desconocen por ser diferentes a los negocios tradicionales.

Por ello, es importante que seamos conscientes de los requisitos que recogen esta serie de normas relacionadas con las transacciones comerciales, la protección de datos, la ley de consumidores y usuarios en relación con los contratos a distancia, entre otras.

Es vital que todos aquellos que quieran poner en marcha un ecommerce cuenten con el asesoramiento necesario para garantizar el cumplimiento de la legalidad y evitar cualquier tipo de sanción que pueda afectar al desarrollo y continuidad del negocio.

**Nuestro objetivo es que esta guía te sirva como referencia para conocer todos los puntos legales que debe cumplir tu tienda online. Así tú solo tendrás que preocuparte de una cosa: seguir aumentando tus ventas.**

## ¿QUÉ VAS A ENCONTRAR A MEDIDA QUE AVANCES POR ESTA GUÍA?

Trataremos diferentes temas que son fundamentales para tu eCommerce. Desde la protección del nombre hasta la implementación de los textos legales pasando por el envío y firma de los contratos por vía electrónica.

Además, destacaremos aquellos puntos más relevantes de la Ley de Consumidores y Usuarios que debes tener en cuenta en tu tienda online y te hablaremos de cómo afecta la Ley de Protección de Datos a tu eCommerce.

**Cuando apliques todas estas recomendaciones legales, podrás centrarte en lo que es realmente importante para ti: mejorar tu eCommerce e incrementar tus ventas.**

## ÍNDICE

### Qué aspectos legales debe cumplir un eCommerce

|  |    |
|--|----|
| 1. Protege el nombre de tu eCommerce y tu marca                              | 7  |
| 2. Implementa los textos legales   | 8  |
| 3. Contratos por vía electrónica   | 11 |
| 4. Puntos importantes a destacar de la ley de Consumidores y Usuarios        | 12 |
| 5. La Ley de Protección de Datos. ¿En qué afecta a tu eCommerce?             | 13 |
| 6. Comienza la adaptación al nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos | 16 |

## 1. PROTEGE EL NOMBRE DE TU ECOMMERCE Y TU MARCA

**Una vez elegido el dominio del eCommerce y verificada su disponibilidad, cómpralo para así asegurarte su uso. Éste es un trámite muy sencillo que puedes hacer de forma online.**

Uno de los primeros pasos que debes dar para poner en marcha tu tienda online es el registro del nombre de dominio elegido para tu eCommerce. Nuestra recomendación es que registres tanto el nombre de dominio genérico (".com") como el nombre de dominio nacional (".es").

Paralelamente a la compra del dominio, debes registrar el nombre de tu eCommerce como marca. Para ello, realiza una búsqueda en la web de la Oficina Española de Patentes y Marcas sobre los signos distintivos y marcas existentes en la actualidad similares a la tuya, con el fin de asegurarte de que el nombre que has elegido está libre y es posible registrarlo sin problemas.



## 2. IMPLEMENTA LOS TEXTOS LEGALES

**Los textos legales deben ser claros y estar en un lugar visible y accesible en todo momento para los compradores.**

Entre las obligaciones que exige la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI) y la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), se encuentra la de que todos los eCommerces cuenten con unos textos legales claros y accesibles para los compradores. Una forma de hacerlo es incluirlos en el footer del sitio web con un enlace que redirija a cada uno de ellos.

Los textos que debes tener implementados en tu tienda online son:

- **Aviso Legal**

Este documento debe incluir información sobre los datos del titular del sitio web, esto es, denominación social, dirección, NIF, datos del registro, correo electrónico o número de teléfono, etc.

- **Aviso y Política de Cookies**

La descarga de cookies en los dispositivos supone una monitorización de la actividad del usuario que afecta a su privacidad y exige su consentimiento expreso.

Este consentimiento se considera otorgado por el usuario al aceptar expresamente la utilización de cookies o al seguir navegando por el site. Por este motivo, es obligatorio que los eCommerces incluyan un Aviso de Cookies que informe sobre su uso y sobre el hecho de que si el comprador continúa navegando por la web se considerará que acepta su uso.

Además, debes darle información sobre cómo deshabilitarlas si lo desea tanto en los navegadores web (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari) como en dispositivos móviles (IOS, Windows Phone, Chrome Mobile, Opera Mobile). Nuestra recomendación es que en este apartado incluyas enlaces para redirigir a tus usuarios a páginas en las que se explica cómo hacerlo.

Debes informar al usuario acerca de la utilización de cookies en tu web, el tipo de cookies que se utilizan, su finalidad y conseguir su consentimiento.

Las cookies que requieren el consentimiento del usuario son las cookies de analítica y las de publicidad y afiliación, quedando exceptuadas las de carácter técnico y las necesarias para la prestación de los servicios.

**Los Términos y Condiciones de uso deben incluir toda aquella información que afecte al proceso de compra como es el precio, la forma de pago, las fechas y modalidades de entrega y las condiciones de devolución, entre otros.**

- **Términos y Condiciones de uso**

Este documento equivale al contrato que se firma entre el prestador del servicio y el consumidor. En él se regulan los derechos del comprador y las obligaciones del vendedor tras la contratación de los servicios o la compra de determinados bienes o servicios que se ofrezcan en el sitio web.

En caso de que el sitio web esté dirigido a consumidores, es necesario cumplir con la Ley de Consumidores y Usuarios en lo relativo al sistema de devoluciones, garantías, reparaciones, entrega, derecho de desistimiento, etc. En resumen, este documento debe contener una descripción completa del proceso de contratación del servicio o compra del producto ofertado en el sitio web.

El titular del sitio web debe asegurarse de que todos los usuarios aceptan de forma expresa el contenido de estas Condiciones Generales antes de que contraten los servicios. Un método de asegurarse la aceptación de los Términos y Condiciones sería incluir un sistema opt-in (casilla no marcada por defecto) de aceptación que sea obligatorio marcar antes de contratar los servicios.

- **Política de privacidad**

En la mayoría de sitios web los usuarios pueden facilitar sus datos personales, por lo que todos los eCommerce deberán tratar los datos que reciban de forma acorde a lo exigido por la Ley de Protección de Datos (LOPD). Esto no sólo se hará para evitar sanciones sino también para garantizar el correcto uso de los datos que proporcionen los usuarios, aportando así seguridad respecto al buen uso de los mismos.

**El sitio web deberá contar con una Política de Privacidad adecuada en la cual se informe de forma minuciosa de cuál es el tratamiento que se hará de los datos personales, con qué finalidades se recaban, si se van a realizar cesiones a terceras empresas, etc.**



Otro punto importante que debe incluirse en la Política de Privacidad es la posibilidad de los usuarios de ejercitar los derechos ARCO, los cuales explicaremos en las próximas páginas.

Además, al contar con un método de pago a plazos como Aplazame, también deberás incluirlo en tu política de privacidad ya que debes tener en cuenta que parte de los datos que tus compradores aportan durante el proceso de compra o contratación de servicios los cedas a Aplazame para la tramitación de solicitudes de crédito.



### 3. CONTRATOS POR VÍA ELECTRÓNICA

**Es importante que tanto tú como el titular del eCommerce como tus usuarios sean conscientes de la validez y eficacia de los contratos celebrados por vía electrónica.**

**Si la ley exige que el contrato conste por escrito, este requisito se considera satisfecho en el caso de que el documento se encuentre en un soporte electrónico.**

En la LSSI pueden encontrarse las obligaciones que existen en este caso de contratos por vía electrónica, tanto previas como posteriores al procedimiento de contratación.

**Entre las obligaciones previas que tiene el prestador de servicios al inicio del procedimiento de contratación debe incluir información comprensible sobre:**

- Los trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.
- Si el documento electrónico será archivado por el prestador de servicios y si éste va a ser accesible para el usuario.
- Los medios técnicos existentes para corregir errores de datos.
- La lengua en que podrá formalizarse el contrato.

Si el contrato se ha celebrado mediante el intercambio de correo electrónico o comunicación equivalente, no será necesario transmitir a la otra parte la información anterior.

**Por otro lado, el prestador de servicios está obligado a confirmar la recepción de la aceptación del contrato mediante alguna de estas dos opciones:**

- El envío de un acuse de recibo por correo electrónico en el plazo de 24 horas desde la recepción de la aceptación.
- Confirmación de la aceptación por un medio equivalente al utilizado en la contratación tan pronto como la otra parte aceptase y siempre y cuando dicha confirmación se pudiese archivar por el destinatario.
- En relación al lugar de celebración de este tipo de contratos, se entenderá que el contrato se celebró:
- En la residencia habitual del consumidor si una de las partes fuese consumidor.
- En el lugar en el que esté establecido el prestador de servicios en el caso de que, ambas partes del contrato, sean empresarios o profesionales.

## 4. PUNTOS IMPORTANTES A DESTACAR DE LA LEY DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

La ley obliga a los eCommerce a que permitan a sus usuarios ejercer el derecho de desistimiento en un plazo de 14 días naturales desde que se adquirió el producto o desde el comienzo de la prestación del servicio.

- **Derecho de desistimiento y devoluciones**

Estás obligado a informar a tus clientes sobre la posibilidad que tienen de ejercitar este derecho, así como el plazo y la forma de hacerlo. El ejercicio del derecho de desistimiento supone la devolución al cliente de todo lo pagado por el bien adquirido o el servicio contratado.

Cuando el consumidor ejerza su derecho de desistimiento dentro del plazo establecido, deberás remitirle un acuse de recibo de dicho desistimiento y realizar el reembolso antes del plazo de 14 días desde que se comunicó el desistimiento.

- **Métodos de pago**

Es recomendable que facilites a tus compradores distintas formas de pago (tarjeta de débito o crédito, PayPal, transferencia bancaria, financiación instantánea, etc.). Recuerda que la normativa prohíbe cobrar al consumidor cargos adicionales por el uso de un determinado medio de pago. Sólo es posible imputarle el coste que supone para el vendedor la utilización de dicho medio de pago, pero no una cantidad mayor a dicho coste.

En el caso de contar con un método de financiación instantánea como Aplazame, podrás comunicarles a tus clientes todos los beneficios que tienen al elegir la opción de pago a plazos y verás como tus ventas aumentan hasta un 70%. Para ello, podrás crear un microsite dónde expliques cómo funciona Aplazame o incluir banners en tu web resaltando este método de pago.

Además, debes asegurarte de que tu tienda tenga pasarelas de pago que cumplan los requisitos de transparencia, confidencialidad y seguridad reconocidos por la ley. Estas pasarelas deben incluir la tecnología SSL (Secure Socket Layer), para que los datos sean enviados de manera encriptada.

- **Plazos de entrega**

La ley establece un plazo máximo de entrega de 30 días. Si no cumples con dicho plazo, el comprador podrá desistir de la compra y pedir el reembolso de lo abonado.

## 5. LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS, ¿EN QUÉ AFECTA A TU ECOMMERCE?

Cualquier empresa que trate datos de usuarios debe cumplir con la LOPD para garantizar la protección de los datos personales a los usuarios y evitar sanciones de la Agencia Española de Protección de Datos.

Las obligaciones de la Ley de Protección de Datos son:

- **Informar a los usuarios sobre el tratamiento que se va a realizar sobre sus datos personales**

Esta información se incluirá en la Política de Privacidad, algo que ya te hemos contado en páginas anteriores. En ella, se debe informar sobre el tratamiento de los datos, las finalidades para las cuales se recaban y la posibilidad o no que tendrá el titular del site donde se recaben dichos datos de cederlos a terceros.

- **Consentimiento**

Para el tratamiento de los datos, independientemente de la finalidad que se persiga al recogerlos, es necesario que el titular de los mismos otorgue su consentimiento para dicho tratamiento.

Tal y como te hemos comentado antes, el consentimiento se considerará prestado por el usuario, si antes del envío de sus datos reconoce expresamente su conformidad con la Política de Privacidad, algo que se considerará válido implementando un sistema opt-in (casilla no marcada por defecto) que el usuario deba aceptar antes del envío de sus datos. Este opt-in deberá incluir un texto de aceptación de la Política de Privacidad y un enlace que dirija a este documento.

- **Declaración de ficheros**

Todas las empresas que recaben datos personales de usuarios tienen la obligación de crear ficheros de titularidad privada - que deben incluir la finalidad del fichero, la ubicación, el tipo de datos que contiene (nivel básico, medio o alto) y las cesiones y transferencias de datos que puedan preverse - y declararlos ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Esta inscripción deberá estar actualizada, por lo que cualquier modificación que afecte a su contenido deberá ser comunicada a la Agencia Española de Protección de Datos.

La declaración de ficheros dejará de ser obligatoria tras la aplicación del nuevo Reglamento General de Protección de Datos.



- **Documento de Seguridad**

Es un documento obligatorio para todas las empresas que realicen un tratamiento de datos personales y será el que recoja todas las medidas de seguridad, tanto técnicas como organizativas, de la empresa respecto a los datos personales que trata.

Este documento debe incluir:

- Identificación de la empresa, sus servicios y ámbito de aplicación del documento de seguridad
- Los ficheros titularidad de la empresa y su estructura (nombre del fichero, origen de los datos, forma de tratamiento, tipo de datos que incluye, nivel de seguridad del fichero y la empresa encargada de gestionar el fichero)
- Cuáles son las medidas de seguridad de la empresa para garantizar esos ficheros.
- Quiénes actuarán como Encargados de Tratamiento, es decir, si hay empresas que tendrán acceso a esos datos (por ejemplo, una gestoría laboral)
- Inventario de los soportes que incluyen datos personales, de los equipos y los programas informáticos.
- Relación del personal de la empresa con acceso a datos detallando a qué ficheros tienen acceso.

Los derechos de **Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO)** permiten al usuario conocer qué datos personales están siendo tratados por una empresa, de quién o cómo ha obtenido esos datos y a quién los ha cedido. Además, permiten a los usuarios modificar errores de dichos datos, cancelar el tratamiento de datos u oponerse a determinados tratamientos realizados sin el consentimiento necesario.

En caso de que las empresas que realizan un tratamiento de datos personales no dispongan de un Documento de Seguridad pueden incurrir en una sanción grave con multa de hasta 300.000€ por el incumplimiento de las medidas de seguridad que exige la normativa.

- **Derechos ARCO**

Todos los eCommerce están obligados a informar a los usuarios sobre la posibilidad de ejercer tales derechos facilitándoles una vía gratuita y sencilla para hacerlo. Asimismo, los eCommerce están obligados a contestar a la solicitud de ejercicio de estos derechos que realicen los usuarios en unos plazos concretos previstos por la LOPD.

- **Contratos con Encargados de Tratamiento**

Serán Encargados de Tratamiento aquellas empresas con acceso a los datos personales de usuarios por el hecho de prestar servicios al titular del tratamiento (gestorías, empresas de hosting, empresas de logística, empresas de mantenimiento de redes...).

La LOPD obliga a los eCommerce a suscribir un Contrato con cada una de estas empresas donde se garantice que cumplirán con la normativa de protección de datos y que utilizarán los datos personales únicamente para las finalidades que indique el eCommerce.

- **Cláusula que debe incluirse en los contratos que se firmen con trabajadores**

Es recomendable que cada eCommerce cuente con una cláusula que pueda añadir a los contratos que se firmen con todos los trabajadores en la cual el trabajador se obligue a no revelar la información a la que pueda tener acceso con motivo de su relación laboral con el eCommerce.

## 6. ADAPTACIÓN AL NUEVO REGLAMENTO EUROPEO DE PROTECCIÓN DE DATOS

**Aunque el RGPD será aplicable a partir de mayo de 2018, en el periodo de transición es imprescindible preparar y adoptar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de las previsiones de la nueva normativa en el momento en que sea de aplicación.**

Actualmente todas las empresas y también los eCommerce son responsables de todos los datos personales que utilicen durante el ejercicio de su actividad, ya sean datos relativos a sus trabajadores, clientes, usuarios o proveedores. Por ello, es fundamental que conozcas las novedades normativas del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

A continuación, señalamos las principales actuaciones que, conforme indica la AEPD deben iniciarse durante este periodo de transición entre la entrada en vigor y el inicio de la aplicación del RGPD:

- **Consentimiento expreso**

Una de las novedades más destacadas consiste en la exigencia de que el consentimiento sea “inequívoco”, esto es, aquel que se ha prestado mediante una manifestación del interesado o mediante una clara acción afirmativa. No se admitirán formas de consentimiento tácito o por omisión basadas en la inacción.

Adicionalmente, en el caso de datos sensibles, adopción de decisiones automatizadas y realización de transferencias internacionales, el consentimiento deberá ser explícito además de inequívoco, sin que quepa deducir de una acción del usuario que éste consiente.

Tras la aplicación del RGPD ya no serán válidos los consentimientos obtenidos de forma tácita, por lo que es recomendable no seguir obteniendo consentimientos por omisión y revisar esos tratamientos para que se adecuen a las previsiones del RGPD.

- **Encargados de Tratamiento**

El responsable de los datos deberá tener especial cautela al seleccionar a un Encargado de Tratamiento, debiendo adoptar medidas apropiadas y elegir únicamente a aquellos que ofrezcan garantías suficientes para aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas según los requisitos del RGPD.

Como novedad en este sentido, se fija un contenido mínimo de los contratos de encargo más amplio que el actual, por lo que conviene ir adaptando y modificando los contratos de encargo concluidos con anterioridad a la aplicación del RGPD.

- **Medidas de responsabilidad activa**

El principio de responsabilidad proactiva y el enfoque del riesgo son las claves de la gran mayoría de las novedades introducidas por el RGPD.

### 1. Análisis del riesgo

En este sentido, se exige una actitud diligente y proactiva por parte de las empresas, que deberán analizar todos los tratamientos de datos personales que llevan a cabo para determinar la forma en que aplicarán las medidas que el RGPD prevé. Todas las empresas deberán valorar el riesgo de los tratamientos que realicen teniendo en cuenta, entre otras cuestiones, el tipo de tratamiento, la naturaleza de los datos, o el número de interesados afectados, a fin de poder establecer qué medidas deben aplicar y cómo deben hacerlo.

### 2. Medidas de seguridad

En el RGPD, los responsables y encargados establecerán las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado en función de los riesgos detectados en el análisis previo.

Las medidas de seguridad previstas en el Reglamento de la LOPD no serán válidas de forma automática. Solo a partir de los resultados del análisis de riesgos previo, se conocerá si las medidas actuales son las correctas o si deben tomarse acciones adicionales o prescindir de alguna.

### 3. Evaluación de impacto

Cuando el análisis de riesgo sobre los tratamientos iniciados con anterioridad a la fecha de aplicación del RGPD revelen un alto riesgo para los derechos o libertades de los interesados, los responsables deberán realizar una evaluación de im-





pacto sobre esos tratamientos y adoptar las medidas necesarias para adaptar el tratamiento a las exigencias del RGPD.

Si una evaluación de impacto identifica un alto riesgo que no pueda mitigarse por medios razonables (tecnología aplicable y costes) será preciso consultar a la autoridad que podrá emitir recomendaciones al respecto e incluso prohibir la operación de tratamiento.

- **Delegado de Protección de Datos (DPO)**

El DPO es una de las nuevas figuras que incorpora el RGPD. Las empresas que traten gran cantidad de datos personales, al realizar un tratamiento que requiera una observación habitual y sistemática de interesados a gran escala o un tratamiento a gran escala de datos sensible, deberán contar con un DPO necesariamente.

Es necesario designar a un profesional con la cualificación necesaria, por lo que las empresas deberán tener en cuenta sus cualificaciones profesionales y su conocimiento en materia de protección de datos. La certificación no es un requisito indispensable pero facilita la elección de DPO. En este sentido, en LETSLAW cuentan con profesionales que han obtenido la certificación correspondiente.

Además, la designación del DPO y sus datos de contacto deben hacerse públicos y deberán ser comunicados a las autoridades de supervisión competentes.

Es aconsejable para las empresas poner en marcha el proceso de selección de un DPO con anterioridad a la fecha de aplicación del RGPD, y contar cuanto antes con un profesional experto en la materia de protección de datos que también facilitará la adaptación de la empresa al resto de modificaciones normativas que resulten de aplicación.

Como ves, muchos son los aspectos legales que debes tener en cuenta en tu eCommerce, pero con esta guía te ayudamos a tenerlos bajo control. Ahora te toca a ti, ¡manos a la obra!





Aplazame.com  
hola@aplazame.com  
912 908 923



letslaw.es  
admin@letslaw.es  
91 432 37 72