



ASESORAMIENTO Y ADAPTACIÓN

LEY 34/2002 DE SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
Y COMERCIO ELECTRÓNICO

GUÍA DE USO

La presente guía explicativa detalla, de forma descriptiva y sencilla, el contenido de los textos legales que su espacio web requiera, conforme a sus peculiaridades, para cumplir con los requerimientos y obligaciones establecidas en dicha Ley, de tal modo que le resulte más fácil y ágil su revisión e implantación.

¿QUÉ ES LA LSSI-CE?

Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, establece la regulación del régimen jurídico de los servicios de la sociedad de la información y de la contratación por vía electrónica, en lo referente a las obligaciones de los prestadores de servicios.



01 INFORMACIÓN PREVIA A LA POLÍTICA DE COOKIES

De acuerdo con lo establecido en el artículo 22.2 de la LSSI-CE, así como con las recomendaciones que la Agencia Española de Protección de Datos ha publicado en su Guía sobre el uso de cookies, al usuario, cuando acceda a la página web, se le deberá informar de manera visible, sobre el tipo de cookies que se utilizan.



El documento “Información previa - política de cookies” contiene las directrices que debe seguir para que su espacio web cumpla con la normativa. Es imprescindible que realice un análisis exhaustivo de las cookies que puede instalar su espacio web, ya que es necesario obtener el consentimiento expreso de los usuarios. A continuación, deberá publicar esta información básica mediante una barra de encabezamiento o una ventana emergente.

Una vez informado el usuario en esta primera capa, es posible inferir su consentimiento para la instalación de cookies en su sistema informático si éste presta su consentimiento expreso al clicar en el botón “aceptar”, o bien de la acción de éste al continuar navegando por la página tras haber sido informado. Si elige esta última modalidad para obtener el consentimiento, deberá eliminar el botón “aceptar” de la barra de encabezamiento o ventana emergente.

Asimismo, deberá ofrecer la posibilidad al usuario para que configure su navegador, para aquellos casos en que éste no desee que se proceda a la instalación de cookies en su terminal, adjuntando un link en la ventana emergente que conduzca al apartado específico sobre cookies, que completará la información sobre el uso de estos dispositivos en una segunda capa.

Si su espacio web es un blog deberá tener en cuenta que los blogs creados a través de gestores de contenidos, como las plataformas de Blogger o WordPress utilizan sus propias cookies. En las condiciones de uso ya constan predeterminados, indicando que las cookies son de terceros. En caso de no ser así, deberá modificar este apartado e incluir las cookies que se instalen.

NOTA

Le recomendamos que configure el diseño de su página web de manera que no se instalen cookies en el terminal de los usuarios antes de haber obtenido el consentimiento informado de éstos.

02 POLÍTICA DE COOKIES

En este documento se determina la política de cookies. Únicamente debe incorporarlo si su espacio web es una página web:

- Se le proporciona la información sobre el tipo de cookies que existen, con detalle de los dispositivos que se instalan e indicación de la finalidad, editor y tiempo que permanecen instalados en los terminales.
- Deberá indicar el tipo de cookies que instala su web en la tabla de que dispone.
- En caso de utilizar cookies de análisis debe indicar el prestador, así como insertar el texto que proporciona él mismo sobre su utilización. (Ejemplo: Google Analytics).

Adicionalmente, en el caso de que las cookies sean de terceros y éstos pongan a disposición de los usuarios alguna herramienta específica para que no se instalen, deberá insertar el enlace a dichos complementos para facilitar que el usuario pueda inhabilitar su navegador para la instalación de estos dispositivos en su terminal.

Por ejemplo, en caso de que la página instale Google Analytics, deberá insertar el enlace <https://support.google.com/analytics/answer/181881?hl=es>, indicando que el usuario podrá configurar su navegador a través de este enlace para que las cookies de este editor no se instalen en su terminal.

Deberá incluir un apartado en su espacio web de modo que sea fácilmente accesible, normalmente en la barra superior o inferior de la web o a través de una pestaña en la página con el título: “Política de cookies”.

Si su espacio web es un blog, la política de cookies la podrá encontrar insertada dentro del documento de “Condiciones de uso del blog”.

Indicar en este cuadro los tipos de cookies que instala

Facilitar enlaces actualizados a los navegadores

Asimismo, deberá facilitar tanto los enlaces a distintos navegadores como revisarlos periódicamente para garantizar que dichos enlaces están actualizados.

NOTA

Bajo la denominación genérica “cookies” se engloban cookies, widgets y cualquier otro dispositivo análogo de almacenamiento y recuperación de datos (DARD), a los que les resulta de aplicación de igual manera la normativa. En el caso de no completar el apartado correspondiente a la política de cookies, se estará incumpliendo con el artículo 22.2 de la LSSI-CE.

03 CONDICIONES DE USO

Este documento determina la política de su empresa en relación al uso del espacio web, proporcionándole las siguientes prevenciones:

- Se exonera de responsabilidades por el mal uso que el usuario pueda hacer de su web.
- Se reserva la posibilidad de realizar cuantas modificaciones estime oportunas a su website.
- Se exonera de los daños que al usuario pudieran generar los links ajenos a la entidad que eventualmente se dispongan en el website.
- Se determina cuál será la Ley aplicable y los tribunales a que acudir en caso de conflicto.
- Se determina la política de la empresa en relación a la normativa de Protección de Datos de Carácter Personal.

El documento “Condiciones de Uso” que le adjuntamos debe cumplimentarlo con la información relativa a la inscripción de su empresa en el Registro Mercantil correspondiente, o en su defecto en aquel otro registro público en el que estuviera inscrito, por ejemplo: registro de asociaciones. Antes de colgar en su página web las condiciones de uso, por favor, realice dicho trámite. Es una información exigida por el artículo 10 de la LSSI-CE.



El contenido del documento “Condiciones de Uso” que le adjuntamos debe añadirse al espacio web de modo que sea fácilmente accesible (normalmente en la barra superior o inferior de la web o a través de una pestaña en la página con el título “condiciones de uso”, “aviso legal”, etc.).

Con este paso se cumplen todas las exigencias de la LSSI-CE, con respecto a aquellas actuaciones que no tengan relación con las actividades de contratación electrónica.

NOTA

Le recordamos que en el caso de que se haga referencia en su espacio web a productos o servicios que su entidad comercialice será necesario informar de forma clara y exacta sobre el precio del producto o servicio, indicando si incluye o no los impuestos aplicables y, en su caso, sobre los gastos de envío.

05 CONDICIONES GENERALES

Si realiza venta de productos, servicios o reserva online deberá incluir en su espacio web las “Condiciones de Contratación” de modo que sea fácilmente accesible, normalmente en la barra superior o inferior de la web o a través de una pestaña con el título “Condiciones de Contratación”

A continuación, se detallan los siguientes puntos a tener en cuenta para una correcta adecuación a las normativas que desarrollan y complementan la celebración de contratos a distancia entre una empresa y un usuario:

- La información de la condiciones de contratación:
 - ✓ Debe ser accesible a los usuarios con anterioridad al proceso de compra y de forma gratuita.
- Debe facilitarse en la lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando no sea aquella en la que se ha ofrecido la información previa a la contratación.
- Las condiciones de contratación deben ser aceptadas durante el proceso de compra por parte del usuario, y dicha aceptación puede recogerla mediante un “check-box de aceptación”, incorporado antes de finalizar el proceso.
- Si la formalización de dichas condiciones de contratación implica la obligación de pago para el usuario:
 - ✓ El responsable del espacio web deberá identificar claramente la acción de pago, pudiendo establecer como medio visual un botón o similar, como por ejemplo, mediante el término “PAGAR”, “pedido con obligación de pago”, entre otros, a fin de que el usuario sea plenamente consciente de la acción de pago.
 - ✓ El usuario no podrá soportar cargos adicionales por utilizar medios de pago concretos, siempre que estos no superen los costes que soporta su entidad por el uso de estos medios.
 - ✓ Si existe un coste adicional del producto o servicio, es consecuencia de un/os suplemento/s opcional/es (no preconfigurados), que implica el aumento del precio acordado, deberá comunicarse el usuario de una manera clara, comprensible y su aceptación deberá darse previo consentimiento expreso. Si se realiza dicha acción de manera pre-configurada o sin el correspondiente consentimiento expreso, el usuario tendrá derecho al reembolso de las cantidades satisfechas.
- En caso de que un usuario formalice una reclamación:
 - ✓ El usuario debe disponer de un justificante y una clave identificativa por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, por ejemplo: un correo electrónico o un SMS.
 - ✓ Si el usuario realiza una reclamación o cualquier consulta a través de un número de teléfono de atención al cliente, dicho teléfono no podrá suponer un coste superior al de la tarifa básica, por lo que no procederá el uso de líneas 902.
 - ✓ La respuesta a la reclamación deberá efectuarse en un plazo máximo de un mes desde su presentación.
- El derecho de desistimiento:
 - ✓ Es un requisito legal y este debe ser informado en las condiciones de contratación.
 - ✓ Si no se informa sobre este derecho, el plazo para que el usuario ejerza su derecho de desistimiento será de 12 meses desde la formalización del contrato.

- La confirmación de la celebración del contrato y factura:
 - ✓ Una vez finalizado el proceso de compra es necesario enviar al usuario una confirmación por vía electrónica.
 - ✓ El usuario tendrá derecho a recibir la correspondiente factura en formato papel totalmente gratuita.
 - ✓ Si en el espacio web se da la opción de obtener la factura electrónica, esta deberá facilitarse al usuario, previo consentimiento expreso del mismo, así como, ser informado sobre el modo para ejercer su derecho de revocar el consentimiento prestado para recibir este tipo de factura.
- La entrega de los productos:
 - ✓ El plazo para hacer entrega de los productos adquiridos o de los servicios contratados se deberá materializar en un plazo máximo de 30 días naturales desde la formalización del contrato, salvo que las partes hayan dispuesto lo contrario.
 - ✓ Si no se cumple con el plazo de entrega estipulando legalmente o acordado entre las partes, el usuario podrá emplazarle para que cumpla en un plazo adicional.
 - ✓ En caso de que no se cumpla con dicho plazo adicional, el usuario adquirirá el derecho a resolver el contrato.



NOTA

Le rogamos que revise el contenido de las “Condiciones de contratación” que le hemos entregado para comprobar que se ajusten a la política de venta de su empresa. Si se produce cualquier cambio al respecto, le agradeceremos que nos lo haga constar para verificar que la modificación que haya podido realizar cumpla con la normativa vigente en referencia a la normativa de protección de datos y LSSI-CE.

06 CLÁUSULAS LEGALES

Conforme a las características y necesidades de su espacio web, en la documentación para el Asesoramiento y Adaptación a la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI-CE), hallará las cláusulas legales que deberá utilizar o incorporar en la plataforma de manera que se cumplan con los requisitos legales que a continuación se detallan:

Le recordamos que el deber de información es un requerimiento exigido, además de por la normativa de protección de datos, por la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI-CE), y que si realiza envíos de comunicaciones con carácter comercial o publicitario por correo electrónico, u otro medio análogo, estará obligado a incluir en dichas comunicaciones, las cláusulas de información necesarias para el cumplimiento de la normativa de protección de datos y LSSI-CE.

Las cláusulas facilitadas deberá incorporarlas en aquellos apartados del espacio web mediante los cuales se recaben datos de carácter personal. Para ello, deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- En caso de NO utilizar los datos para el envío de publicidad, únicamente debe insertar la cláusula junto con el formulario web correspondiente.
- En el caso de utilizar los datos obtenidos para el envío de comunicaciones comerciales o publicidad mediante comunicación electrónica deberá incorporar la cláusula correspondiente y facilitar la opción al usuario para aceptar los siguientes check-box:

Check-box:

- He leído y acepto recibir publicidad o información promocional*
- He leído y no acepto recibir publicidad o información promocional*

Para realizar la acción de inclusión de las cláusulas legales, puede escoger entre una de las siguientes dos opciones:

A) Aplicación de cláusula legal de información - Opción 1

Información de Contacto

Los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios.

Solicitante

* Nombre

* Primer apellido

* Segundo apellido

Datos de empresa

* Empresa

* Dirección

* Código postal

* Provincia * Población

* Nº de Trabajadores

* Sector

* Teléfono

Fax

* E-mail

* Web

He leído y acepto recibir publicidad o información promocional
 He leído y no acepto recibir publicidad o información promocional

Link a pantalla emergente en la que se detalla el texto de la cláusula legal

Cláusula Legal

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que sus datos serán incorporados al sistema de tratamiento titularidad de..... con CIF y domicilio social sito en con la finalidad de atender sus consultas y remitirle información relacionada que pueda ser de su interés. En cumplimiento con la normativa vigente, informa que los datos serán conservados durante el plazo estrictamente necesario para cumplir con los preceptos mencionados con anterioridad. Mientras no nos comunique lo contrario, entenderemos que sus datos no han sido modificados, que usted se compromete a notificarnos cualquier variación y que tenemos su consentimiento para utilizarlos para las finalidades mencionadas.

De acuerdo con los derechos que le confiere la normativa vigente en protección de datos podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión, portabilidad y oposición al tratamiento de sus datos de carácter personal así como del consentimiento prestado para el tratamiento de los mismos, dirigiendo su petición a la dirección postal indicada más arriba o al correo electrónico.....

Asimismo y de acuerdo con lo establecido en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, en su artículo 21, solicitamos también su consentimiento expreso para enviarle publicidad de nuestros productos o promociones que consideremos puedan ser de su interés, por correo electrónico o por cualquier otro medio de comunicación electrónica equivalente.

He leído y acepto recibir publicidad o información promocional de.....
 He leído y no acepto recibir publicidad o información promocional de.....

Le informamos que podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado a la recepción de comunicaciones comerciales enviando un e-mail a la dirección de correo electrónico:

B) Aplicación de cláusula legal de información - Opción 2

Información de Contacto

Los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios.

Solicitante

* Nombre

* Primer apellido

* Segundo apellido

Datos de empresa

* Empresa

* Dirección

* Código postal

* Provincia * Población

* Nº de Trabajadores

* Sector

* Teléfono

Fax

* E-mail

* Web

- He leído y acepto recibir publicidad o información promocional
- He leído y no acepto recibir publicidad o información promocional

Texto cláusula legal aplicado directamente en el pie del formulario

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que sus datos serán incorporados al sistema de tratamiento titularidad de..... con CIF y domicilio social sito en con la finalidad de atender sus consultas y remitirle información relacionada que pueda ser de su interés. En cumplimiento con la normativa vigente, informa que los datos serán conservados durante el plazo estrictamente necesario para cumplir con los preceptos mencionados con anterioridad. Mientras no nos comunique lo contrario, entenderemos que sus datos no han sido modificados, que usted se compromete a notificarnos cualquier variación y que tenemos su consentimiento para utilizarlos para las finalidades mencionadas.

De acuerdo con los derechos que le confiere la normativa vigente en protección de datos podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión, portabilidad y oposición al tratamiento de sus datos de carácter personal así como del consentimiento prestado para el tratamiento de los mismos, dirigiendo su petición a la dirección postal indicada más arriba o al correo electrónico.....

Asimismo y de acuerdo con lo establecido en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, en su artículo 21, solicitamos también su consentimiento expreso para enviarle publicidad de nuestros productos o promociones que consideremos puedan ser de su interés, por correo electrónico o por cualquier otro medio de comunicación electrónica equivalente.

He leído y acepto recibir publicidad o información promocional de.....

He leído y no acepto recibir publicidad o información promocional de.....

Le informamos que podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado a la recepción de comunicaciones comerciales enviando un e-mail a la dirección de correo electrónico:

NOTA

La selección de la aceptación o no del envío de publicidad, no debe estar predeterminada, es decir, el usuario debe seleccionar una de las dos opciones para poder proseguir con el formulario correspondiente.

Finalizada la recogida de datos a través del formulario correspondiente, y si los mismos se tratan para el envío de comunicaciones comerciales o publicidad mediante comunicación electrónica, deberá tener en cuenta las siguientes apreciaciones:

- Cuando realice un envío de publicidad deberá identificar el contenido del mensaje, de este modo el destinatario podrá desechar el mensaje sin necesidad de leer su contenido.
- El carácter de aquello que enviamos debe ser claramente identificable.
- Hay que ofrecer también un sistema sencillo y gratuito para que el destinatario pueda revocar su consentimiento.
- En el caso de que los datos del destinatario hayan sido obtenidos de fuentes accesibles públicamente deberá informar al destinatario en cada comunicación que realice del origen de los datos, de su identidad, así como de los derechos que le asisten, con indicación de ante quién podrán ser ejercitados. A tal efecto, el interesado deberá ser informado de que sus datos han sido obtenidos de fuentes accesibles al público y de la identidad de la que hubieran sido obtenidos.
- Cuando realice el envío de comunicaciones electrónicas a varios destinatarios al mismo tiempo, debe tener en cuenta que dicha actuación debe realizarse con copia oculta (CCO)

NOTA

USO DE LA IMAGEN

La imagen queda regulada a su vez, además de por la normativa de protección de datos, por la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen, en su artículo 2.2 nos indica: "No se apreciará la existencia de intromisión ilegítima en el ámbito protegido cuando estuviere expresamente autorizada por ley o cuando el titular del derecho hubiere otorgado al efecto su consentimiento expreso".

Teniendo en cuenta lo indicado anteriormente, en el caso de utilizar las imágenes de personas físicas, captadas en el transcurso de su actividad, y se utilicen para incorporarlas en su espacio web, deberá recoger el consentimiento expreso del titular de los derechos que le amparan según la normativa de protección de datos y la Ley Orgánica 1/1982.

- El envío de Publicidad por Medios Electrónicos:

El envío de comunicaciones comerciales o publicidad mediante comunicación electrónica, entre las que se encuentran los mensajes remitidos por correo electrónico, SMS, MMS u otros sistemas equivalentes, se regula por la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, en su artículo 21.1. Para el envío de comunicaciones comerciales será necesario la obtención del consentimiento previo y expreso del interesado, sin distinción entre personas físicas y jurídicas.

Se deberá proporcionar al destinatario un método fácil y gratuito para poder ejercer el derecho de oposición. Asimismo, cabe destacar que el envío de comunicaciones comerciales a aquellas personas físicas o jurídicas de las que se hayan obtenido los datos de fuentes accesibles al público, o por la adquisición de un listado, deberá tener en cuenta la prohibición establecida en el artículo 21.1 de la citada Ley y, como consecuencia, será preciso el consentimiento previo y expreso de los destinatarios.

07 SANCIONES

En este apartado se recogen las posibles sanciones por el incumplimiento de las normativas vinculadas a la adaptación del espacio web:

- Incumplimiento por no hacer constar los datos del registro:

El incumplimiento del artículo 10.1b), referente a la publicación de la información relativa a los datos de su inscripción en el Registro Mercantil en el que, en su caso, se encuentren inscritos o de aquel otro registro público en el que lo estuvieran para la adquisición de personalidad jurídica o a los solos efectos de publicidad. Dicha omisión, está sujeta al régimen sancionador del artículo 38.4.b), considerada como leve.



- Incumplimiento del consentimiento para el envío de comunicaciones comerciales:

El envío de comunicaciones electrónicas por parte de un prestador de servicio, sin el consentimiento previo por parte del interesado supone una vulneración de lo establecido en el artículo 21.1 LSSI-CE. *“Queda prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por los destinatarios de las mismas”.*

Dicha comunicación realizada sin el consentimiento expreso estará sujeta al régimen sancionador establecido en el artículo 38. 3 de LSSI-CE, considerada como grave:

c) El envío masivo de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente o el envío, en el plazo de un año, de más de tres comunicaciones comerciales por los medios aludidos a un mismo destinatario, cuando en dichos envíos no se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 21.

d) El incumplimiento significativo de la obligación del prestador de servicios establecida en el apartado 1 del artículo 22, en relación con los procedimientos para revocar el consentimiento prestado por los destinatarios.



- Incumplimiento copia oculta:

Al margen de los requisitos previstos en el artículo 21 de la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI-CE), respecto al envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos, la normativa de protección de datos establece que: *“El responsable del fichero y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero o, en su caso, con el responsable del mismo”*.

Asimismo, teniendo en cuenta que el correo electrónico es un dato de carácter personal, si se realiza el envío de comunicaciones electrónicas a destinatarios múltiples, deberá tenerse en cuenta lo establecido anteriormente, de manera que, no sean identificables el resto de destinatarios, mediante el envío con copia oculta de dichas comunicaciones.

La normativa de protección de datos califica como infracción grave: *“La vulneración del deber de guardar secreto acerca del tratamiento de los datos de carácter personal”*.



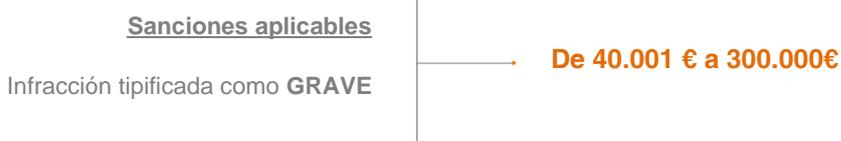
- Incumplimiento por el tratamiento de imágenes sin consentimiento:

Se considera como dato de carácter personal *“cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas o identificables”*.

La normativa de protección de datos establece que *“El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa”*. Además, según el artículo 2.2 de la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen: *“No se apreciará la existencia de intromisión ilegítima en el ámbito protegido cuando estuviere expresamente autorizada por ley o cuando el titular del derecho hubiere otorgado al efecto su consentimiento expreso”*.

Finalmente, cabe identificar que el tratamiento de la imagen debe ser autorizada expresamente por el interesado e informar sobre la finalidad para la que va a ser tratada.

En consecuencia, el incumplimiento de los preceptos comentados, será considerado como una infracción grave.



En definitiva, en Conversia hemos dispuesto todas las herramientas para asegurar su tranquilidad y hacer realidad un objetivo común: que su entidad alcance con éxito la adaptación a la LSSI-CE de forma adecuada y permanente.

Esperamos que esta explicación de la Documentación LSSI-CE le sea de ayuda para la adaptación de su espacio web.

Dpto. de Consultoría

CONVERSIA
LÍDERES EN SERVICIOS DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO
PARA PYMES Y PROFESIONALES

902 877 192
info@conversia.es
www.conversia.es



CONVERSIA
HFL GROUP