

TALLER
CLAVES PARA CREAR TU PROPIA TIENDA
ONLINE

6. MARCO REGULADOR



6. Marco regulador

Como todo negocio o actividad empresarial la autónoma con una tienda online se ve sujeta a un marco jurídico regulador. Entre las normas más importantes más destacadas figuran:

- **Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.** La legislación te exige como vendedor online una serie de condiciones informativas para tu comercio electrónico. Esta ley se rige sobre las bases de libertad empresa, de circulación de bienes, de precios y de establecimiento comercial como rezan sus primeros artículos. Pero también regula otros aspectos, entre ellos, la tramitación de licencias o la forma de los contratos junto con las garantías postventa, el pago a las empresas proveedoras y en definitiva todo aquello que tiene que ver con las rutinas del comercio minorista.
- **Ley 34/2002 de 11 de julio Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSI):** Controla de forma específica el comercio electrónico y afecta a todas las tiendas establecidas en España.

Se rige bajo el principio de libre prestación de servicios y determina todos los detalles del mismo: desde las obligaciones y el régimen de responsabilidad y los códigos de conducta hasta las comunicaciones comerciales por vía electrónica.

Esta ley también integra el Real Decreto Ley de 13/2012 de modificación del artículo 22 sobre política de cookies. En él se expone como condición el consentimiento de la persona usuaria tras facilitarle la información pertinente sobre el tratamiento de los datos.

- **Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Real Decreto 1720/2007 (LOPD).** Esta norma garantiza y protege la seguridad de los datos personales de nuestra clientela recogidos en cualquier soporte. La Agencia Española de Protección de Datos se encarga del cumplimiento de esta ley.

Apoyando esta Ley de seguridad personal encontramos la **PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)**, una norma que proporciona una referencia de requisitos técnicos y operativos para proteger los datos de las personas usuarias que realicen un pago con tarjeta a través de Internet. Es de obligado cumplimiento para tu ecommerce y las entidades que participen en el cobro mediante tarjeta.

La legislación en torno a los comercios electrónicos no sólo regula los deberes de las administradoras de tiendas online sino que también vela por los derechos de la clientela. En relación a la defensa de las personas consumidoras las normas son las siguientes:

- **Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.** Se trata de un instrumento legal de protección y defensa que regula entre otros aspectos el plazo para el desistimiento y la devolución de lo adquirido.
- **Ley 7/1998 de Condiciones Generales de la Contratación.** La validez jurídica del contrato por vía electrónica no será tal hasta que la persona consumidora no acepte las cláusulas generales.
- **Ley 34/1998, de 11 de noviembre, General de Publicidad.** Esta norma defiende a la persona consumidora frente a la publicidad engañosa, es decir, aquella que por omisión o manipulación conduce a equívoco.

Además de este conglomerado legal y jurídico existen guías y actuaciones profesionales que debes tener en cuenta para realizar una buena práctica de tu ecommerce. Es el caso del denominado **Código de Buenas Prácticas del Comercio Electrónico** fundamentado en los valores de transparencia, privacidad, atención a la clientela, seguridad, mejora continua y seriedad.

Por el seguimiento de estos principios puedes obtener el Certificado de Buenas Prácticas Comerciales para el Comercio Electrónico con el que premia la entidad española AENOR.

Y como la seguridad y credibilidad son fundamentales para que tu comercio electrónico despierte confianza puedes considerar adherirte a los sellos que las validen. Hablamos del sello de confianza online, el más empleado en España, **Trusted Shop**, en el marco europeo y **Verisign**, que lleva un certificado SSL y su reputación es internacional.