

## Trámites previos

Si tu tienda online es complementaria a tu tienda física, en un actividad diferente, deberás darte de alta en un nuevo epígrafe del Impuesto de Actividades Económicas (IAE), ya que estás comenzando una nueva actividad. Si, por el contrario, vas a comenzar tu actividad desde cero, deberás cursar el alta censal en Hacienda con el modelo 036 y darte de alta como autónomo en la Seguridad Social.

## Ley de Ordenación del Comercio Minorista

En líneas generales, los requisitos legales para vender por Internet son los mismos que los de una tienda física, con la diferencia de que no es necesaria una licencia de apertura.

Sin embargo, las tiendas online deben cumplir una serie de condiciones legales específicas, ya que la relación entre proveedor y cliente se realizan sin la presencia física simultánea, por lo que los artículos que afectan especialmente a las tiendas virtuales son los correspondientes a las Ventas a Distancia y entre los que cabe destacar:

- Plazo de ejecución y pago: De no indicarse en la oferta el plazo de envío del pedido, la entrega deberá realizarse en un máximo de 30 días desde la celebración del contrato.
- Derecho de desistimiento: El comprador podrá desistir libremente del contrato, sin necesidad de alegar ninguna causa, dentro del plazo de siete días contados desde la fecha de recepción del producto. En el caso de que la adquisición del producto se efectuase mediante un acuerdo de crédito, el desistimiento del contrato principal implicará la resolución de aquél. Además, se deberá reembolsar el importe íntegro de la transacción en un plazo de 30 días desde el momento en que se ejercitó el derecho.
- Pago mediante tarjeta de crédito: Cuando el importe de una compra sea cargado utilizando el número de una tarjeta de crédito sin que ésta hubiese sido presentada directamente o identificada electrónicamente, su titular podrá exigir la inmediata anulación del cargo y el reabono se deberá efectuar a la mayor brevedad. En el caso de que la compra hubiese sido efectivamente realizada por el titular de la tarjeta y éste hubiese exigido indebidamente la anulación, quedará obligado frente al vendedor al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de dicha anulación.

## LSSI

Una de las normativas más importantes a las que debes prestar especial atención es la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI), que regula tus obligaciones a la hora de vender por Internet:

### **El deber de Información:**

Se aplica a empresas y profesionales que desarrollan una actividad económica de comercio electrónico por Internet y establece la necesidad de que plataforma de e-commerce albergue en un lugar visible y accesible a cualquier usuario los datos básicos del negocio, tales como:

- Nombre o denominación social y datos de contacto.
- N° de inscripción del registro en el que esté inscrito el negocio.
- NIF

Además de:

- Precio de los productos, indicando si van incluidos los impuestos, gastos de envío, etc
- Si se precisa o no de una autorización administrativa previa.
- Datos del Colegio profesional, número de colegiado, título académico y Estado de la UE en el que se expidió, con su homologación, si se tuviese y fuese necesario.

### **Contratación online**

Si realizas contratos de carácter electrónico, tendrás el deber de facilitar al cliente, información referente al proceso de contratación electrónica, en los instantes anterior y posterior a la celebración del contrato.

Así, de forma previa, deberás incluir la siguiente información:

- Trámites que deben seguirse para contratar “on-line”.
- Si el documento electrónico del contrato se va a archivar y si este será accesible.
- Medios técnicos para identificar y corregir errores en la introducción de datos.
- Lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.
- Condiciones generales a que, en su caso, se sujete el contrato.

De forma posterior a la formalización del contrato, deberás:

- Confirmar que has recibido la aceptación de compra enviando un acuse de recibo mediante correo electrónico durante las 24 horas siguientes a la dirección facilitada por el usuario.

y/o

- Confirmar que has recibido la aceptación de compra por un medio equivalente al usado en la contratación siempre que dicha confirmación pueda ser archivada por el usuario y de forma inmediata a su aceptación.

## Política de Cookies

Tras la reciente actualización de la LSSI deberemos, además, adaptar nuestro site a las nuevas condiciones establecidas para el uso de cookies, es decir, aquellas porciones de información enviadas por un sitio web y almacenadas en el navegador del usuario que permite a dicho sitio web consultar la actividad previa del usuario. La ley de cookies es de aplicación a los prestadores de servicios de la sociedad de la información (tanto empresas como particulares que realizan actividades económicas a través de Internet) establecidos en España y a los servicios prestados por ellos.

Para ello, se deberá incluir un procedimiento de consentimiento informado previo a la utilización de cookies mediante una política de cookies en la que incluir, por ejemplo, los tipos de cookies utilizadas por la plataforma de e-commerce y la forma de desactivarlas.

Es importante contar con un procedimiento, que se ejecute a través de un pop-up, una landing page o visible en la cabecera o en el footer de tu web, en el que:

- Se informe de manera visible, accesible y sin necesidad de hacer scroll de uso y política de cookies del site.
- Utilices una fórmula en la que recabes el consentimiento previo informado del usuario que visita tu página antes de instalar cualquier archivo para recabar información.
- Expliques qué es una cookie, el tipo de cookies que está utilizando tu sitio web y la finalidad de las mismas.
- Proveas a tus usuarios de instrucciones sobre cómo deshabilitar las cookies desde los diferentes navegadores existentes.
- Ofrezcas referencias sobre lugares en los que conseguir más información.

## Protección de Datos (LOPD)

Normalmente, cualquier negocio basado en comercio electrónico trata a diario con datos personales de sus clientes y, como cualquier empresa que recabe datos de carácter personal, estaremos obligados a cumplir con la Ley Orgánica de Protección de Datos. Por ello, debemos adaptar nuestro negocio a los requisitos establecidos por la LOPD para garantizar la protección y buen tratamiento de datos de carácter personal

Los pasos para el proceso de implantación de la LOPD serán:

- Identificación de los ficheros que contengan datos de carácter personal (empleados, clientes, proveedores, etc...).
- Identificación del nivel de seguridad que se les aplica.
- Identificación del Administrador del Fichero.
- Elaboración del Documento de Seguridad.

- Formación al Responsable del Fichero.
- Información a los propietarios de los datos, sobre la existencia de los ficheros.
- Inscripción de los ficheros en el Registro de la Agencia Española de Protección de Datos.
- Elaborar una política de privacidad para nuestra empresa
- Contar con un formulario de recolección de datos que permita el consentimiento previo y expreso.

Cabe recordar que existen diferentes niveles de protección y tratamiento de datos. En el caso de un comercio electrónico, deberemos adaptarnos al nivel básico o al intermedio en el caso de almacenar nosotros mismos la información relacionada con los datos bancarios.

- Nivel básico: datos identificativos, como el NIF, N°SS, nombre, apellidos, dirección, teléfono, firma, imagen, e-mail, nombre de usuario, número de tarjeta, matrícula, etc...
- Nivel medio: datos a cerca de infracciones administrativas o penales, solvencia o crédito, datos tributarios o de la Seguridad Social, datos de prestación servicios financieros, y datos referentes a la personalidad o comportamiento de las personas, como gustos, costumbres aficiones etc...

Debes recordar, además, que la LSSI prohíbe de forma expresa el envío de correos electrónicos publicitarios no solicitados o expresamente consentidos.

Las condiciones de uso

Las condiciones del servicio recogen los derechos y obligaciones de los clientes y usuarios y deben ser aceptadas de previa y expresamente por el usuario antes de adquirir cualquier producto o servicio de nuestra plataforma de e-commerce.

De la misma forma que los datos básicos de la empresa, deben colocarse en un lugar visible y de fácil y acceso y estar redactadas de manera clara, concisa.

Estas condiciones deben recoger todos los aspectos que regulan el servicio ofrecido en nuestro comercio electrónico:

- Normativa de uso del sitio
- Propiedad intelectual
- Condiciones de la compra
- Derechos del usuario
- Obligaciones del Usuario
- Formas de pago
- Política de Devoluciones
- Política de Privacidad

## La ley de Consumidores y el comercio electrónico

Con el objetivo de adaptarse a las últimas exigencias europeas, se han producido diferentes modificaciones en la Ley de Consumidores que se aplican especialmente a las tiendas online.

Básicamente, cualquier tienda virtual debe cumplir los siguientes requisitos:

1. Se deberá mostrar de forma clara e inequívoca el precio final del producto o servicio contratado antes de que se concluya la transacción y deberá ser aceptado expresamente por el consumidor. En caso de que el cliente no tenga acceso al precio definitivo desde el comienzo de la transacción, podrá recuperar la diferencia entre el coste inicial y el final. Además, con los bienes y servicios cuyo precio no puede calcularse de antemano o se hacen mediante presupuesto, se deberá informar de cuáles son los criterios para determinar dicho precio.
2. Se amplía el plazo de devolución de productos de los actuales 7 días hábiles a 14 días naturales. Además, el empresario habrá de cerciorarse de que el consumidor ha quedado suficientemente informado. En caso de que el consumidor no sea informado, el plazo podría ampliarse a 12 meses, contados desde la fecha de expiración del periodo inicial.
3. Será obligatorio poner a disposición del comprador un formulario de desistimiento, común en toda Europa y que deberá ser facilitado junto con la información previa al contrato de compra.
4. En comercio electrónico, el comprador ha de ser debidamente informado, hasta el último paso de la transacción o proceso de compra, de que la aceptación de la oferta obliga al pago por su parte.
5. El empresario o vendedor será el encargado de asumir los riesgos que pudiera sufrir el producto durante el transporte hasta que sea entregado al consumidor.
6. El vendedor no podrá cobrar un recargo sobre el precio del producto a los consumidores o clientes por pagar mediante tarjeta de crédito o cualquier otro medio de pago una cantidad superior de lo que cuesta ofrecer esos servicios de pago.