

La contratación electrónica:

1. Conceptos de la contratación electrónica
2. Naturaleza y régimen jurídico
3. Obligaciones previas al inicio de la contratación
4. Información posterior a la celebración del contrato
5. Lugar de celebración del contrato
6. Derecho de desistimiento del comprador
7. Pago mediante tarjeta

1.-La contratación electrónica: conceptos

- **Contratación por vía electrónica:**

Es una forma de contratación a distancia, que se lleva a cabo a través de redes informáticas, por Internet, por medio de la World Wide Web o por correo electrónico.

Es cada día más frecuente; los avances tecnológicos (entre otros, la firma electrónica) han aumentado la seguridad de este medio, cómodo y rápido.

- **Firma electrónica:**

Es el conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.

La “firma electrónica avanzada”, permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados.

Está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere, y es creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control.

La “firma electrónica reconocida”, se basa en un certificado reconocido y es generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma.

- **Documento electrónico:**

Es aquel documento redactado en soporte electrónico que incorpore datos que estén firmados electrónicamente;

El soporte puede ser de documentos públicos, administrativos o privados.

- **“Servicios de la sociedad de la información”:**

Todo servicio prestado normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario.

El concepto de servicio de la sociedad de la información comprende también los servicios no remunerados por sus destinatarios, en la medida en que constituyan una actividad económica para el prestador de servicios.

Son servicios de la sociedad de la información, entre otros y siempre que representen una actividad económica, los siguientes:

1.º La contratación de bienes o servicios por vía electrónica.

2.º La organización y gestión de subastas por medios electrónicos o de mercados y centros comerciales virtuales.

3.º La gestión de compras en la red por grupos de personas.

4.º El envío de comunicaciones comerciales.

5.º El suministro de información por vía telemática.

No tendrán la consideración de servicios de la sociedad de la información los que no reúnan las características señaladas en el apartado anterior y, en particular, los siguientes:

1.º Los servicios prestados por medio de telefonía vocal, fax o télex.

2.º El intercambio de información por medio de correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente para fines ajenos a la actividad económica de quienes lo utilizan.

3.º Los servicios de radiodifusión televisiva.

4.º Los servicios de radiodifusión sonora, y

5.º El teletexto televisivo y otros servicios equivalentes como las guías electrónicas de programas ofrecidas a través de las plataformas televisivas.

- **Prestador de servicios» o «prestador»:**

Persona física o jurídica que proporciona un servicio de la sociedad de la información.

- **Fichero:**

Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

2.- Naturaleza y Régimen Jurídico

La contratación electrónica:

- Implica que la conclusión de la oferta y su aceptación se efectúa sin la presencia física conjunta del que ofrece los productos o servicios y el que los adquiere.

- Para su validez, no es necesario un previo acuerdo de las partes sobre la utilización de medios electrónicos.
- Ciertas materias tasadas no pueden ser objeto de contratación electrónica.
- Los contratos celebrados por vía electrónica, producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez.
- Estos contratos mantienen su naturaleza de contrato civil o mercantil.
- La contratación electrónica posee peculiaridades respecto de los demás métodos de contratación a distancia; Se halla regulada en la ley 34/2002, de 11 julio, "de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico".
- Los contratos electrónicos se regirán por lo dispuesto en esta ley, por los Códigos Civil y de Comercio y por las restantes normas civiles o mercantiles sobre contratos, en especial, las normas de protección de los consumidores y usuarios y de ordenación de la actividad comercial.
- La ley que regula la contratación electrónica se aplica, con carácter general, a los prestadores de estos servicios que estén establecidos en España.

3.- Obligaciones previas al inicio de la contratación

Además del *cumplimiento de los requisitos en materia de información* que se establecen en la normativa :

El prestador de servicios de la sociedad de la información que realice actividades de contratación electrónica tendrá la obligación de:

- *poner a disposición del destinatario, antes de iniciar el procedimiento de contratación y mediante técnicas adecuadas al medio de comunicación utilizado, de forma permanente, fácil y gratuita, información clara, comprensible e inequívoca sobre los siguientes extremos:*

- a) Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.**
- b) Si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.**
- c) Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos, y**
- d) La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.**

El prestador no tendrá la obligación de facilitar la información señalada en el apartado anterior cuando:

- a) Ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor, o**
 - b) El contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente.**
- *Las ofertas o propuestas de contratación realizadas por vía electrónica serán válidas durante el período que fije el oferente o, en su defecto, durante todo el tiempo que permanezcan accesibles a los destinatarios del servicio, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación específica.*
 - *Con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación, el prestador de servicios deberá poner a disposición del destinatario las condiciones generales a que deba sujetarse el contrato.*
 - El incumplimiento de dichos deberes de información previa constituye una infracción leve tipificada y podrá ser castigada a través del pertinente procedimiento administrativo sancionador.
 - Además, el incumplimiento de los deberes de información acarreará las consecuencias civiles y administrativas señaladas en la ley.

4.- Información posterior a la celebración del contrato

El oferente está obligado a confirmar la recepción de la aceptación al que la hizo por alguno de los siguientes medios:

- a) El envío de un acuse de recibo** por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente a la dirección que el aceptante haya señalado, en el plazo de las veinticuatro horas siguientes a la recepción de la aceptación, o
- b) La confirmación, por un medio equivalente** al utilizado en el procedimiento de contratación, de la aceptación recibida, tan pronto como el aceptante haya completado dicho procedimiento, siempre que la confirmación pueda ser archivada por su destinatario.

- **Se entenderá que se ha recibido la aceptación y su confirmación cuando las partes a que se dirijan puedan tener constancia de ello.**

En el caso de que la recepción de la aceptación se confirme mediante acuse de recibo, se presumirá que su destinatario puede tener la referida constancia desde que aquél haya sido almacenado en el servidor en que esté dada de alta su cuenta de correo electrónico, o en el dispositivo utilizado para la recepción de comunicaciones.

No será necesario confirmar la recepción de la aceptación de una oferta cuando:

- a) Ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor, o
- b) El contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente, cuando estos medios no sean empleados con el exclusivo propósito de eludir el cumplimiento de tal obligación.

5.- Lugar de celebración del contrato electrónico

- Los contratos celebrados por vía electrónica en los que intervenga como parte un consumidor se presumirán celebrados en el lugar en que éste tenga su residencia habitual.
- Los contratos electrónicos entre empresarios o profesionales, en defecto de pacto entre las partes, se presumirán celebrados en el lugar en que esté establecido el prestador de servicios.

6.- Derecho de desistimiento del comprador

- El comprador dispondrá de un plazo mínimo de siete días hábiles para desistir del contrato sin penalización alguna y sin indicación de los motivos.
- El derecho de desistimiento no puede implicar la imposición de penalidad alguna
- Podrá exigirse al comprador que se haga cargo del coste directo de devolución del producto al vendedor.
- En los supuestos en que el vendedor pueda suministrar un producto de calidad y precio equivalentes, en sustitución del solicitado por el consumidor, los costes directos de devolución, si se ejerce el derecho de desistimiento, serán por cuenta del vendedor.
- Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo.

- En el caso de que el vendedor no haya cumplido con tal deber de información, el comprador podrá resolver el contrato en el plazo de tres meses a contar desde aquel en que se entregó el bien.
- Cuando el comprador ejerza su derecho a resolver el contrato por incumplimiento del deber de información que incumbe al vendedor, no podrá éste exigir que aquél se haga cargo de los gastos de devolución del producto.
- Cuando el comprador haya ejercido el derecho de desistimiento o el de resolución, el vendedor estará obligado a devolver las sumas abonadas por el comprador sin retención de gastos.
- La devolución de estas sumas deberá efectuarse lo antes posible y, en cualquier caso, en un plazo máximo de treinta días desde el desistimiento o la resolución.
- Transcurrido el mismo sin que el comprador haya recuperado la suma adeudada, tendrá derecho a reclamarla duplicada, sin perjuicio de que además se le indemnicen los daños y perjuicios que se le hayan causado en lo que excedan de dicha cantidad.
- El transcurso del plazo del derecho de desistimiento sin ejecutarlo no será obstáculo para el posterior ejercicio de las acciones de nulidad o resolución del contrato cuando procedan conforme a derecho.

Excepciones al derecho de desistimiento

Salvo pacto en contrario, lo dispuesto anteriormente no será aplicable a los siguientes contratos:

- a) **Contratos de suministro de bienes cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones** de coeficientes del mercado financiero que el vendedor no pueda controlar.
- b) **Contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor** o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

c) Contratos de suministro de grabaciones sonoras o de vídeo, de discos y de programas informáticos que hubiesen sido desprecintados por el consumidor, así como de ficheros informáticos, suministrados por vía electrónica, susceptibles de ser descargados o reproducidos con carácter inmediato para su uso permanente.

d) Contratos de suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas.

7.- Pago mediante tarjeta

- *Cuando el importe de una compra hubiese sido cargado fraudulenta o indebidamente utilizando el número de una tarjeta de pago, su titular podrá exigir la inmediata anulación del cargo.* En tal caso, las correspondientes anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas del proveedor y del titular se efectuarán a la mayor brevedad.
- Si se hubiese exigido indebidamente por el comprador la anulación del correspondiente cargo, aquél quedará obligado frente al vendedor al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de dicha anulación.