

COMPRES PER INTERNET

El comerç electrònic és una modalitat de venda a distància en la qual la compra i venda de béns o serveis es realitzen a través d'Internet.

INFORMACIÓ PRECONTRACTUAL

Abans que la persona consumidora i usuària quedi vinculada per qualsevol oferta o contracte, l'empresari l'ha d'informar de tots els aspectes relatius al contracte: les característiques principals dels béns o serveis, la identitat de l'empresari, adreça de l'establiment, número de telèfon i adreça de correu electrònic, el preu total dels béns o serveis, incloses totes les despeses addicionals que existeixin, els procediments de pagament, lliurament i execució del servei, de la durada del contracte i de les obligacions derivades d'aquest, del sistema de tractament de reclamacions, de les condicions per a exercir el dret de desistiment, així com de les despeses que es poden derivar d'aquest, etc.

El prestador de serveis de la societat de la informació que realitzi activitats de contractació electrònica té l'obligació de posar a la disposició del destinatari, abans d'iniciar el procediment de contractació i mitjançant tècniques adequades al mitjà de comunicació utilitzat, de manera permanent (pot ser a la seva pàgina web o lloc d'Internet), fàcil i gratuïta, una informació clara, comprensible i inequívoca sobre:

- a) Els diferents tràmits que han de seguir-se per a formalitzar el contracte.
- b) Si el prestador arxivarà el document electrònic on es formalitzi el contracte i si aquest serà accessible.
- c) Els mitjans tècnics que posa a la seva disposició per a identificar i corregir errors en la introducció de dades.
- d) L'idioma o idiomes en els quals es podrà formalitzar el contracte.

Quan s'accedeixi als serveis de contractació electrònica mitjançant dispositius amb pantalles de format reduït, s'entendrà complerta aquesta obligació quan el prestador faciliti l'adreça d'Internet en la qual la informació està a la disposició del destinatari.

El prestador no té l'obligació de facilitar aquesta informació quan tots dos contractants així ho acordin i cap tingui la condició de consumidor, o quan el contracte s'hagi subscrit exclusivament mitjançant intercanvi de correu electrònic o un altre tipus de comunicació electrònica equivalent, quan aquests mitjans no siguin utilitzats amb l'exclusiu propòsit d'evitar el compliment de l'obligació.

L'empresari ha de facilitar a la persona consumidora i usuària la informació anterior en l'idioma utilitzat en la proposta de contractació, o bé en l'idioma triat per a la contractació, i almenys en castellà, en termes clars i comprensibles.

CONTRACTE

Amb caràcter previ a l'inici del procediment de contractació, el prestador de serveis ha de posar a la disposició del destinatari les condicions generals a les quals s'hagi de subjectar el contracte, de manera que puguin ser emmagatzemades i reproduïdes pel destinatari.

L'empresari ha de vetlar perquè la persona consumidora, en efectuar la comanda, confirmi expressament que és conscient que aquest implica una obligació de pagament.

Si la comanda es fa mitjançant un botó o similar s'ha d'incloure l'expressió "Comanda amb obligació de pagament" o una cosa similar. Si no es fa així, la persona consumidora no quedarà vinculada pel contracte o comanda.

Els llocs web de comerç han d'indicar de manera clara i llegible, com a tard a l'inici del procediment de compra, si s'aplica alguna restricció de lliurament i quines són les modalitats de pagament acceptades.

L'empresari ha de facilitar a la persona consumidora la confirmació del contracte subscrit en suport durador. S'ha de realitzar en un termini raonable i, com a màxim, en el moment en el qual es lliurin els béns o abans de l'execució de la prestació del servei.

L'empresari ha d'adoptar les mesures adequades i eficaces que li permetin identificar inequívocament el consumidor i usuari amb el qual subscriu el contracte.

En cap cas la falta de resposta a l'oferta de contractació no pot considerar-se com a acceptació d'aquesta.

EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'oferent està obligat a confirmar la recepció de l'acceptació de la persona consumidora i usuària per algun dels següents mitjans:

a) L'enviament d'un justificant de recepció per correu electrònic o un altre mitjà de comunicació electrònica equivalent a l'adreça que l'acceptant hagi assenyalat, en el termini de les vint-i-quatre hores següents a la recepció de l'acceptació.

b) La confirmació, per un mitjà equivalent a l'utilitzat en el procediment de contractació, de l'acceptació rebuda, tan aviat com l'acceptant hagi completat aquest procediment, sempre que la confirmació pugui ser arxivada pel seu destinatari. S'entendrà que s'ha rebut l'acceptació i la seva confirmació quan les parts puguin tenir constància d'això.

No és necessari confirmar la recepció de l'acceptació de l'oferta en els mateixos casos en què no és necessària facilitar la informació precontractual.

La persona consumidora ha de rebre el producte adquirit amb tots els seus accessoris, a més d'informació escrita, en l'idioma utilitzat a l'oferta, sobre els següents aspectes:

- Dades informatives que havien de facilitar-se amb l'oferta.
- Adreça d'un dels establiments del venedor i el seu domicili social.
- Condicions de pagament.
- Document de desistiment o revocació que pot utilitzar el consumidor dins el termini legal per a desistir del contracte. Aquest document ha d'especificar la seva naturalesa i indicar la persona i adreça a la qual ha d'enviar-se, així com les dades d'identificació del contracte.
- Factura o rebut que especifiqui el preu del producte i, si s'escau, el document de garantia del bé.

Tret que les parts hagin acordat una altra cosa, l'empresari ha d'executar la comanda sense cap demora indeguda i a tot tardar en el termini de 30 dies naturals a partir de la formalització del contracte.

En el cas de no execució del contracte per part de l'empresari perquè no es trobi disponible el bé o servei contractat, la persona consumidora ha de ser informada d'aquesta falta de disponibilitat i ha de poder recuperar sense cap demora indeguda les sumes que hagi abonat en virtut d'aquest.

En cas de retard injustificat per part de l'empresari respecte a la devolució de les sumes abonades, la persona consumidora pot reclamar que se li pagui el doble de l'import degut, sense perjudici del seu dret a ser indemnitzada pels danys i perjudicis soferts en el que excedeixin d'aquesta quantitat.

Si no es troba disponible el bé o servei contractat, quan la persona consumidora hagués estat informada expressament de tal possibilitat, l'empresari pot subministrar sense augment de preu un bé o servei de característiques similars que tingui la mateixa o superior qualitat. En aquest cas, la persona consumidora pot exercir els seus drets de desistiment i resolució en els mateixos termes que si es tractàs del bé o servei inicialment requerit.

Quan l'import d'una compra o d'un servei hagués estat carregat fraudulentament o de manera indeguda utilitzant el número d'una targeta de pagament, el titular d'aquesta podrà exigir la immediata anul·lació del càrrec.

Està prohibit l'enviament de productes no sol·licitats, quan aquests incloguin una petició de pagament. Si el venedor envia el producte sense acceptació explícita i sense haver-lo sol·licitat, el receptor no està obligat a la seva devolució, ni se li pot reclamar el preu. En cas que la persona consumidora vulgui retornar el producte, no està obligada a indemnitzar pels danys que aquest hagi sofert. Això no serà aplicable quan es demostrï clarament que l'enviament s'ha fet per error.

DRET DE DESISTIMENT

El dret de desistiment d'un contracte és la facultat de la persona consumidora i usuària de deixar sense efecte el contracte, sense necessitat de justificar la seva decisió i sense penalització de cap mena.

Excepcions al dret de desistiment:

- La prestació de serveis, una vegada que el servei hagi estat executat, o quan l'execució hagi començat, amb consentiment previ exprés del consumidor i usuari i amb el reconeixement que és conscient que, una vegada l'empresari hagi executat completament el contracte, haurà perdut el seu dret a desistir.
- El subministrament de béns o serveis el preu dels quals depèn de les fluctuacions del mercat financer que l'empresari no pot controlar i que es puguin produir durant el termini d'exercici del dret de desistiment.
- El subministrament de béns confeccionats d'acord amb les especificacions fetes per la persona consumidora o clarament personalitzats.
- El subministrament de béns que es puguin deteriorar o caducar amb rapidesa.
- El subministrament de béns precintats que no siguin aptes per al retorn per raons de protecció de la salut o d'higiene i que hagin estat desprecintats després del lliurament.
- El subministrament de béns que després del seu lliurament, i tenint en compte la seva naturalesa, s'hagin barrejat de manera indissociable amb altres béns.
- El subministrament de begudes alcohòliques el preu de les quals hagi estat acordat en el moment de subscriure el contracte de venda i que no puguin ser lliurades abans de 30 dies, i el valor real de les quals depengui de fluctuacions del mercat que l'empresari no pugui controlar.
- Els contractes en els quals la persona consumidora hagi sol·licitat específicament a l'empresari que el visiti per a efectuar operacions de reparació o manteniment urgent. Si en aquesta visita l'empresari presta serveis addicionals als sol·licitats específicament pel consumidor o subministra béns diferents de les peces de recanvi utilitzades necessàriament per a efectuar les operacions de manteniment o reparació, el dret de desistiment s'aplica a aquests serveis o béns addicionals.
- El subministrament d'enregistraments sonors o de vídeo precintats o de programes informàtics precintats que hagin estat desprecintats per la persona consumidora després del lliurament.
- El subministrament de premsa diària, publicacions periòdiques o revistes excepte els contractes de subscripció per al subministrament d'aquestes publicacions.
- Els contractes subscrits mitjançant subhasta pública.

- El subministrament de serveis d'allotjament per a fins diferents dels de servir d'habitatge, transport de béns, lloguer de vehicles, menjar o serveis relacionats amb activitats d'esplai, si els contractes preveuen una data o un període d'execució específics.
- Subministrament de contingut digital que no es presti en un suport material (és a dir, CD o DVD) quan l'execució hagi començat amb el previ consentiment exprés de la persona consumidora.

La persona consumidora i usuària té dret a desistir del contracte per escrit en el termini de 14 dies naturals des de la formalització del contracte en la contractació de serveis o des de la recepció dels béns en els contractes de venda. Si l'empresari no ha informat a la persona consumidora sobre el dret de desistiment, el període s'amplia a dotze mesos després de la data d'expiració del període de desistiment inicial.

Si l'empresari facilita aquesta informació en el termini de dotze mesos, el termini finalitza als 14 dies naturals de la data en què la persona consumidora rep aquesta informació.

La persona consumidora i usuària ha de comunicar a l'empresari la seva voluntat de desistir per escrit. Pot fer-ho mitjançant el model que consta en la Llei o per una altra mena de declaració inequívoca que indiqui la seva decisió de desistir del contracte. La càrrega de la prova recau en la persona consumidora.

El consumidor ha de retornar o lliurar el bé a l'empresari en el termini de 14 dies naturals a partir de la data en què comunicui la seva voluntat de desistir, i ha de suportar únicament els costos directes de devolució del bé, excepte si l'empresari ha acceptat assumir-los o no l'ha informat que li correspon assumir aquests costos.

L'empresari ha de reemborsar tot pagament rebut de la persona consumidora, sense demores indegudes i, en qualsevol cas, abans que hagin transcorregut 14 dies naturals des de la data en què ha estat informat de la decisió de desistir del contracte. En cas de retard injustificat, la persona consumidora pot reclamar que se li pagui el doble de l'import degut, sense perjudici del seu dret de ser indemnitzada pels danys i perjudicis soferts.

Són nul·les de ple dret les clàusules que imposen a la persona consumidora una penalització per l'exercici del seu dret de desistiment o la renúncia a aquest. En el cas que l'usuari incompleixi el compromís de permanència adquirit amb l'empresa, la penalització ha de ser proporcional al nombre de dies no efectius del compromís acordat.

En els contractes vinculats a finançament, l'exercici del dret de desistiment implica el mateix temps la resolució del crèdit sense cap penalització per a la persona consumidora i usuària.

Excepte si el mateix empresari s'ofereix a recollir els béns, la persona consumidora ha de retornar-los o lliurar-los a l'empresari, sense cap demora indeguda i, en qualsevol cas, com a tard en el termini de 14 dies naturals a partir de la data en la qual comunicui la seva decisió de desistiment del contracte a l'empresari.

Per a evitar que es faci un ús indegut de les dades de les persones consumidores i usuàries, la llei obliga les botigues virtuals a complir les normes sobre tractament automatitzat de les dades personals i a informar el consumidor respecte a:

- L'existència d'un fitxer de dades
- La identitat i adreça del responsable del fitxer
- La finalitat de la recollida de dades.
- El dret que té el consumidor a consultar, cancel·lar i rectificar les seves dades

Abans de facilitar les dades i el número de la targeta de crèdit, cal observar si es tracta d'una pàgina segura. El navegador adverteix de quan ens trobam en una pàgina segura: la icona que indica la seguretat, normalment un pany, es tanca o s'il·lumina quan es passa d'un document insegur a un de segur. D'altra banda, la URL, o barra d'adreça, passa d'indicar "http:///" a indicar "https://".

NORMATIVA

- Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el Text refós de la Llei general per a la defensa de consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.
- Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.
- Llei 56/2007, de 28 de desembre, de mesures d'impuls de la societat de la informació.