



*Guía*

# ASPECTOS LEGALES DE UN NEGOCIO ONLINE

**CARM**  
COMERCIO ELECTRÓNICO  
REGIÓN DE MURCIA

Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
*Una manera de hacer Europa*

Una acción de:

fundación  
**I Integra**  
\_digital

Financiado por:

Región  de Murcia



UNIÓN EUROPEA

## ASPECTOS LEGALES DE UN NEGOCIO ONLINE

Mayo 2019

Proyecto CECARM

Región de Murcia

El propietario de esta publicación y de su contenido es la Fundación Integra de Murcia, entidad del Sector Público Regional, coordinadora del Proyecto CECARM para el impulso de Comercio Electrónico en la Región de Murcia.

Queda expresamente prohibida su reproducción total o parcial y su uso con fines comerciales, divulgativos, formativos o cualesquiera otros ajenos a este proyecto sin expresa autorización del propietario.

[www.cecarm.com](http://www.cecarm.com)

[cecarm@cecarm.com](mailto:cecarm@cecarm.com)

# Índice

ASPECTOS LEGALES DE UN NEGOCIO ONLINE.....	4
I. FORMAS JURÍDICAS DE CONSTITUCIÓN .....	5
• Autónomo.....	6
• Emprendedor de Responsabilidad Limitada.....	7
• Sociedad Limitada de Formación Sucesiva (SLFS).....	8
• Sociedad Civil.....	9
• Sociedad Limitada.....	10
• Sociedad Limitada Nueva Empresa (SLNE).....	11
• Sociedades Profesionales .....	12
• Cooperativa .....	13
• Sociedad Anónima .....	14
Gráfico resumen orientador de constitución de sociedad mercantil de responsabilidad limitada .....	15
Gráfico resumen orientador de alta de autónomo .....	16
II. LEGISLACIÓN APLICABLE.....	17
III. CHECKLIST OBLIGACIONES LEGALES EN E-COMMERCE .....	22
Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD) y Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD)...	22
Hoja de ruta de cumplimiento de obligaciones del Reglamento (UE) 2016/679, de Protección de Datos de Carácter Personal.....	25
Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSICE) .....	27
Ley 17/2001, de Marcas (LM), Real Decreto Legislativo 1/1996, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando,	

aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (TRLPI) y legislación en materia de publicidad .....	30
IV.    TEXTOS LEGALES A INCLUIR EN LA PÁGINA WEB .....	31
Aviso legal .....	31
Política de privacidad.....	32
Política de Cookies .....	32
Condiciones generales de contratación .....	33
V.    MODELOS DE TEXTOS LEGALES.....	34
Aviso Legal .....	35
Política de privacidad.....	37
Información sobre privacidad en dos capas .....	41
Política de Cookies .....	43
Condiciones generales de contratación .....	49
VI.   MODELOS DE CONTRATOS RELACIONADOS CON EL COMERCIO ELECTRÓNICO.....	66
Contrato de acceso a información confidencial, propiedad industrial e intelectual y datos de carácter personal .....	66
Compromiso de confidencialidad para trabajadores (Anexo a Contrato de trabajo).....	75
Modelo de documento de información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento.....	79
Modelo de documento de ejercicio del derecho de desistimiento .....	83
VII.  GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS.....	85
VIII. ENLACES A LA LEGISLACIÓN APLICABLE .....	90

## ASPECTOS LEGALES DE UN NEGOCIO ONLINE

El objetivo de la presente guía es servir como herramienta para todo autónomo o empresa que pretende dar el salto al comercio online y necesita una orientación en relación con los requisitos legales a cumplir, tal y como establece la legislación aplicable.

Para ello, a lo largo de una serie de apartados se van a exponer cuestiones como las distintas formas jurídicas para operar en el ámbito del comercio electrónico, la identificación y análisis de la normativa aplicable a las actividades relacionadas con el e-commerce, un listado de ese conjunto de obligaciones, así como una serie de modelos orientativos de la información legal de que debe disponer un comercio online.

En particular, dada su trascendencia en el ámbito del comercio electrónico en la presente versión de la Guía de Aspectos Legales de un Negocio Online, se presta especial atención al régimen legal derivado de la aplicación plena del *Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD)*, así como de la reciente *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD)*.

## I. FORMAS JURÍDICAS DE CONSTITUCIÓN

El objetivo del presente apartado de la Guía es el de ofrecer una panorámica de las formas sociales más destacadas que podemos elegir de cara a la puesta en marcha de un negocio online.

Para ello, iremos repasando cada una de esas formas sociales analizando aspectos clave como: composición (socios), inversión requerida (capital social), consecuencias legales (responsabilidad) o cuestiones fiscales (régimen de tributación).

La elección de la forma social es un momento clave en la gestación del negocio online, siendo por ello que se deben valorar las ventajas e inconvenientes que presentan cada una de ellas, así como tratar de adoptar la organización jurídica que mejor se adapte a las necesidades específicas del negocio, sin dejar de lado factores tan relevantes como las posibles necesidades a futuro.

- **Autónomo**

El autónomo es una persona física que, con o sin trabajadores por cuenta ajena a su cargo, realiza de forma habitual, personal, directa, por su propia cuenta y al margen del ámbito de dirección y organización de terceros, una actividad económica o actividad profesional a título lucrativo.

Nº de socios	Capital social requerido	Tipo de responsabilidad	Tributación
1	Ninguno	Ilimitada	Rendimientos por Actividades Económicas (IRPF)

Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexibilidad y rapidez de constitución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad por deudas ilimitada de la persona física.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No requiere capital mínimo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confusión entre patrimonio empresarial y personal.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control absoluto de la empresa, sus medios y su dirección gestión por el empresario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En función del volumen de ingresos los tipos impositivos pueden ser más elevados que los establecidos para las empresas.</li> </ul>

<b>Recomendado para:</b>	Emprendedor individual.
--------------------------	-------------------------

- **Emprendedor de Responsabilidad Limitada**

Se trata de una persona física que realiza de forma habitual, personal, directa, por cuenta propia y al margen del poder de dirección y organización de un tercero, una actividad económica o profesional con ánimo de lucro, con o sin trabajadores por cuenta ajena a su cargo, y que disfruta de una limitación de responsabilidad sujeta a determinadas condiciones reguladas en la Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización.

Nº de socios	Capital social requerido	Tipo de responsabilidad	Tributación
1	Ninguno	Ilimitada con excepciones	Rendimientos por Actividades Económicas (IRPF)

Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexibilidad y rapidez de constitución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad por deudas casi ilimitada (menos vivienda habitual) de la persona física.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No requiere capital mínimo y tiene un reducido coste de constitución y gestión al no crear una nueva persona jurídica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de inscripción en Registro de la Propiedad y Mercantil de la condición de emprendedor de responsabilidad limitada.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitación de la responsabilidad universal, salvando la vivienda habitual en determinados casos previstos legalmente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de matrimonio, se puede dar lugar a que la responsabilidad alcance a los bienes del cónyuge, en algunos supuestos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control absoluto de la empresa, sus medios y su dirección gestión por el empresario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En función del volumen de ingresos los tipos impositivos pueden ser más elevados que los establecidos para las empresas y obligación de elaboración y depósito de cuentas en Registro Mercantil.</li> </ul>

<b>Recomendado para:</b>	Emprendedor individual.
--------------------------	-------------------------



- **Sociedad Limitada de Formación Sucesiva (SLFS)**

La Sociedad Limitada de Formación Sucesiva (SLFS) es una nueva forma jurídica prevista en el art. 12 de la Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización. Se inspira en países de nuestro entorno, como Alemania o Bélgica y su objetivo primordial es reducir el coste de creación de la sociedad. Se caracteriza por exigir el cumplimiento de una serie de requisitos y obligaciones hasta alcanzar el capital social mínimo para la constitución como Sociedad de Responsabilidad Limitada.

Nº de socios	Capital social requerido	Tipo de responsabilidad	Tributación
Mínimo 1	Ninguno	Limitada al capital desembolsado	Impuesto de Sociedades

Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexibilidad y rapidez de constitución, incluso telemática.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de cumplir con los requisitos y obligaciones propios de este tipo especial de sociedad.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menor coste económico al no tener que desembolsar el capital mínimo exigido para la Sociedad Limitada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de liquidación, voluntaria o forzosa, si el patrimonio social es insuficiente, responderán solidariamente los socios y administradores hasta el límite de capital mínimo de 3.000 €.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No hay limitación en cuanto a su objeto, siendo éste mercantil y teniendo la sociedad personalidad jurídica propia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligación de llevanza de Libros y contabilidad, lo que aumenta el coste de gestión y administración.</li> </ul>

<b>Recomendado para:</b>	Emprendedor individual / Varios.
--------------------------	----------------------------------

- **Sociedad Civil**

La Sociedad Civil es un contrato que consiste en que dos personas, como mínimo, acuerdan poner en común un determinado capital con la finalidad de proceder posteriormente al reparto de las ganancias derivadas de la actividad a desarrollar. Debido a la reforma operada en la Ley 27/20104, del Impuesto de Sociedades, las sociedades mercantiles que tengan objeto mercantil, como pueden ser las que se dediquen a las actividades de comercio electrónico, deberán tributar por el Impuesto de Sociedades. En todo caso, es conveniente que se estudie esta obligación en el caso concreto de cada sociedad.

Nº de socios	Capital social requerido	Tipo de responsabilidad	Tributación
Mínimo 2	No hay mínimo	Ilimitada o universal	Impuesto de Sociedades (objeto mercantil). Rendimientos por Actividades Económicas (IRPF) (objeto no mercantil)

Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexibilidad y rapidez de constitución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad por deudas ilimitada de todos los socios.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No requiere capital mínimo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apariencia de menor capacidad como empresa de cara a terceros.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menor coste de trámites.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultad para resolver conflictos entre socios.</li> </ul>

<b>Recomendado para:</b>	Emprendedores. Proyectos de 1-3 socios.
--------------------------	--

- **Sociedad Limitada**

Forma societaria en la que el capital se divide en títulos, denominados participaciones sociales, representando las aportaciones de capital de cada uno de los socios. En este tipo de sociedad los socios responderán de las deudas sociales con el límite del capital social aportado por ellos.

Nº de socios	Capital social requerido	Tipo de responsabilidad	Tributación
1	Mínimo 3.000 €	Limitada al capital aportado	Impuesto Sociedades

Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de una persona dotada de personalidad jurídica propia e independiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor carga burocrática de gestión (Ej. Obligación de llevanza de Libros).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de tramitación telemática (CIRCE).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor complejidad en cuanto a la dirección y gestión de la empresa.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menor coste de trámites y gestión que la sociedad anónima.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisito de capital social mínimo (3.000 €), aunque puede haber aportación en especie.</li> </ul>

<b>Recomendado para:</b>	Pymes o empresarios con proyectos medianamente consolidados y/o previsión anual de ingresos superior a 40.000 €.
--------------------------	--

- **Sociedad Limitada Nueva Empresa (SLNE)**

Es una especialidad de la sociedad limitada en la que se establecen una serie de requisitos específicos a los que se asocia una serie de ventajas, como, por ejemplo, en relación con los trámites para su constitución o gestión y de carácter fiscal.

Nº de socios	Capital social requerido	Tipo de responsabilidad	Tributación
Mínimo 1 Máximo 5	Mínimo 3.000 € máximo 120.000 €	Limitada	Impuesto Sociedades

Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medio sencillo y ágil para operar como sociedad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de aportar capital social mínimo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites y documentos requeridos estandarizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de modificar objeto social o pactos en estatutos tipo pre-redactados.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas fiscales específicas de apoyo para esta sociedad y menores trabas burocráticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de respetar requisitos para operar como SLNE:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Capital social: mínimo 3.000€ máximo 120.000€ en aportación dineraria.</li> <li>○ Socios: personas físicas, el número máximo de socios es de 5.</li> <li>○ Puede ser unipersonal.</li> </ul> </li> </ul>

**Recomendado para:**

Micropyme 1-5 socios.

- **Sociedades Profesionales**

Las Sociedades Profesionales pueden adoptar la forma social de cualquiera de las modalidades societarias previstas en la legislación nacional (Anónima, Limitada, Civil, Laboral, etc.). Se encuentran reguladas por la Ley 2/2007, de Sociedades Profesionales, así como por la legislación propia de cada una de las formas sociales que puede adoptar. Son una solución pensada para amparar a profesionales colegiados que adoptan una forma y personalidad jurídica común.

<b>Nº de socios</b>	<b>Capital social requerido</b>	<b>Tipo de responsabilidad</b>	<b>Tributación</b>
Depende de la forma social adoptada	Depende de la forma social adoptada	Depende de la forma social adoptada	Depende de la forma social adoptada

<b>Ventajas</b>	<b>Inconvenientes</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite el ejercicio de diversas actividades profesionales en la misma Sociedad, siempre y cuando no sean incompatibles entre sí.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Régimen de responsabilidad disciplinaria: propio del ejercicio de la actividad, que también alcanza a la Sociedad. Responsabilidad patrimonial: La Sociedad responde solidariamente con los profesionales que hayan intervenido, siendo de aplicación la responsabilidad contractual y extracontractual aplicable.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forma jurídica especialmente adaptada a los requisitos y necesidades de los profesionales colegiados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de cumplir obligaciones específicas: colegiación, inscripción sociedad en Registro Colegial, restricciones porcentaje de socios profesionales y no profesionales.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligación de suscribir seguro específico para la Sociedad, el cual deberá figurar en la escritura de constitución.</li> </ul>

**Recomendado para:**

Micropyme / PYME

- **Cooperativa**

Sociedad constituida por personas que se asocian, en régimen de libre adhesión y baja voluntaria, para la realización de actividades empresariales, encaminadas a satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas y sociales.

Nº de socios	Capital social requerido	Tipo de responsabilidad	Tributación
3 socios → Cooperativa 3 <sup>er</sup> grado	Según estatutos	Limitada aportación capital	Régimen especial (Impuesto Sociedades)
2 socios → Cooperativa 2 <sup>o</sup> grado			

Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medio sencillo y ágil para operar como sociedad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de mantener el número mínimo de socios.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites para constitución relativamente sencillos y asequibles (no capital social mínimo por Ley).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidar la redacción de los estatutos de la cooperativa para evitar problemas en la gestión o conflictos en toma de decisiones.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas fiscales específicas y fuerte arraigo en la Región de Murcia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligación de llevanza de Libros y trámites propios de esta forma social.</li> </ul>

<b>Recomendado para:</b>	Proyectos con varios socios
--------------------------	-----------------------------

- **Sociedad Anónima**

Sociedad mercantil creada con aportaciones de capital de los socios en forma de acciones, en la que los mismos responden hasta el límite de su aportación.

Nº de socios	Capital social requerido	Tipo de responsabilidad	Tributación
1	Mínimo 60.000 €	Limitada aportación capital	Impuesto Sociedades

Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitación de la responsabilidad de los socios al capital aportado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complejidad de los trámites para la constitución, gestión y dirección.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se exige número mínimo de socios (S.A. Unipersonal) ni de trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto importe del capital mínimo a desembolsar.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscalidad más eficiente para determinados volúmenes de ingresos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de definir adecuadamente la configuración de los órganos de administración de la Sociedad para evitar conflictos.</li> </ul>

<b>Recomendado para:</b>	Pymes o empresarios con proyectos consolidados y/o previsión anual de ingresos superior a 100.000 €.
--------------------------	--

## Gráfico resumen orientador de constitución de sociedad mercantil de responsabilidad limitada

### Registro Mercantil Central

- Solicitud de certificación negativa de denominación social.

### Agencia Tributaria

- Solicitud de número de identificación fiscal provisional.
- Obtención de CIF definitivo tras inscripción de sociedad en Registro.

### Notaría

- Otorgamiento de escritura de constitución.

### Consejería de Hacienda de la CARM

- Liquidación de impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos.

### Registro Mercantil Provincial

- Inscripción de la sociedad mercantil en el Registro.

### En caso de contratación de trabajadores

- Inscripción de la empresa, afiliación (en su caso) de trabajadores, alta de trabajadores, alta de contratos en el SEPE, comunicación de apertura de centro de trabajo a la CARM y obtención del calendario laboral en Inspección de Trabajo.



## Gráfico resumen orientador de alta de autónomo

### Agencia Tributaria

- Alta en censo de profesionales, empresarios y retenedores.

### Tesorería General Seguridad Social

- Alta en el Régimen Especial Trabajadores Autónomos.

### Registro Mercantil Provincial

- Legalización del Libro Diario y del Libro de Inventarios y Cuentas Anuales.

### Autoridades de Certificación (recomendable)

- Obtención de certificado electrónico.

### En caso de contratación de trabajadores

- Inscripción de la empresa, afiliación (en su caso) de trabajadores, alta de trabajadores, alta de contratos en el SEPE, comunicación de apertura de centro de trabajo a la CARM y obtención del calendario laboral en Inspección de Trabajo.

## II. LEGISLACIÓN APLICABLE

El objetivo de este apartado es ofrecer una visión de la normativa más relevante que tenemos que tener en cuenta de cara a la puesta en marcha de nuestro negocio online. Con este fin se ofrece de forma sintética un resumen de la normativa aplicable haciendo énfasis en el contenido, las actuaciones y los beneficios derivados de su implantación.

Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de los Derechos Digitales ( <u>LOPDGDD</u> )		
Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos Personales ( <u>RGPD</u> )		
ASPECTOS REGULADOS	MEDIDAS A ADOPTAR	BENEFICIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratamiento de datos personales de clientes.</li> <li>• Derechos de los titulares: nuevos derechos.</li> <li>• Obligaciones del responsable del fichero (empresario).</li> <li>• Obligaciones como prestadores de servicios (encargados de tratamiento).</li> <li>• Régimen sancionador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los datos personales en la empresa y realizar un <b>Inventario</b> de tratamientos.</li> <li>• Auditar los <b>sistemas</b> de tratamiento de los datos.</li> <li>• Disponer de un <b>Registro de Actividades</b> de Tratamiento.</li> <li>• Realizar <b>análisis de riesgos</b> o evaluación de impacto de privacidad (EIPD).</li> <li>• Implantar <b>medidas de seguridad</b> técnicas y organizativas.</li> <li>• Evaluar la necesidad de nombrar un <b>delegado de protección de datos</b>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza del consumidor.</li> <li>• Mejor imagen de marca.</li> <li>• Cumplimiento de la normativa vigente.</li> <li>• Evitar sanciones de cuantías muy elevadas.</li> </ul>

**Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSICE)**

ASPECTOS REGULADOS	MEDIDAS A ADOPTAR	BENEFICIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Obligaciones y responsabilidad de los prestadores de servicios de sociedad de la información (Plataforma e-commerce).</li> <li>Requisitos de comunicaciones comerciales.</li> <li>Requisitos para la contratación por vía electrónica.</li> <li>Régimen sancionador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el tipo de negocio y sector (B2B, B2C, etc.).</li> <li>Personalizar el negocio en función de la normativa del sector que le es de aplicación.</li> <li>Definir las Condiciones de venta y forma de contratación por vía electrónica.</li> <li>Adaptar los requisitos legales para comunicaciones comerciales y “cookies”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Genera seguridad jurídica tanto para el comprador como para el vendedor.</li> <li>Cumplimiento de la normativa vigente: contratación, comunicaciones comerciales y “cookies”.</li> <li>Evitar imposición de sanciones de cuantía elevada.</li> </ul>

**Real Decreto Legislativo 1/2007, texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras complementarias (TRLGDCU)**

ASPECTOS REGULADOS	MEDIDAS A ADOPTAR	BENEFICIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definiciones: consumidor, usuario, productor, etc.</li> <li>Derechos de los Consumidores.</li> <li>Contratación con consumidores: a distancia, cláusulas abusivas, desistimiento, garantías y responsabilidad.</li> <li>Régimen sancionador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptar legalmente el portal mediante los documentos preceptivos (Condiciones Generales de Contratación).</li> <li>Garantizar derechos de los consumidores (Ej. Derecho de desistimiento, garantías).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponer de un marco jurídico definido para la actividad del negocio online.</li> <li>Cumplimiento de la normativa básica en materia de consumo.</li> <li>Mejor imagen de marca y confianza del consumidor.</li> <li>Evitar sanciones de autoridades administrativas y/o reclamaciones ante las mismas.</li> </ul>

**Ley 7/1998, sobre condiciones generales de la contratación (LCGC)**

ASPECTOS REGULADOS	MEDIDAS A ADOPTAR	BENEFICIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos legales de las cláusulas en contratos con consumidores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redactar las Condiciones Generales de Contratación del negocio online de forma específica para nuestro negocio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marco jurídico seguro: garantizar la legalidad de las cláusulas incluidas en las Condiciones de Contratación del negocio online.</li> </ul>

**Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista (LOCM)**

ASPECTOS REGULADOS	MEDIDAS A ADOPTAR	BENEFICIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aspectos legales específicos del comercio: requisitos de la oferta comercial, precio, ventas especiales, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respetar los requisitos de cara al proceso de venta: oferta, información, previa, garantías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dar seguridad al consumidor y al vendedor sobre el marco jurídico de la venta de sus productos / servicios.</li> </ul>

**Ley 34/1988, General de Publicidad (LGP)**

ASPECTOS REGULADOS	MEDIDAS A ADOPTAR	BENEFICIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos legales de las acciones publicitarias (publicidad ilícita, publicidad subliminal).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir con la normativa en materia de publicidad dentro de sus límites legales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar acciones publicitarias dentro del marco legal.</li> <li>Evitar consecuencias negativas como sanciones administrativas, crisis de reputación online.</li> </ul>

**Ley 17/2001, de Marcas (LM)**

ASPECTOS REGULADOS	MEDIDAS A ADOPTAR	BENEFICIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto de marca y prohibiciones de registro.</li> <li>• Solicitud y procedimiento de registro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio previo de viabilidad del registro de la marca.</li> <li>• Búsqueda de antecedentes en el Registro de la Oficina Española de Patentes y Marcas.</li> <li>• Presentar solicitud de registro de la marca.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguir nuestros productos y servicios con nuestra marca de los de la competencia.</li> <li>• Evitar que otros utilicen en nuestro perjuicio o dañen nuestra marca.</li> </ul>

**Real Decreto Legislativo 1/1996, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (TRLPI)**

ASPECTOS REGULADOS	MEDIDAS A ADOPTAR	BENEFICIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos de autor.</li> <li>• Contenidos protegibles.</li> <li>• Tipos de derechos.</li> <li>• Formas de ejercer los derechos de autor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio previo de medidas de protección de los contenidos.</li> <li>• Valorar acciones en materia de propiedad intelectual en función del tipo de derecho a proteger.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar evidencia de la titularidad de contenidos propios.</li> <li>• Posible explotación comercial de los contenidos.</li> <li>• Gestionar adecuadamente los contenidos de terceros.</li> </ul>

**Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial (Título V)**

ASPECTOS REGULADOS	MEDIDAS A ADOPTAR	BENEFICIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Régimen jurídico de las actividades de desintermediación financiera o “<i>crowdfunding</i>”.</li> <li>Definición y aspectos legales de las Plataformas de Financiación Participativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Examen de la viabilidad legal de un proyecto de plataforma colaborativa basada en “<i>crowdfunding</i>”.</li> <li>Elaboración de plan de cumplimiento de obligaciones y requisitos legales para constitución en Plataforma de Financiación Participativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clarificación del régimen legal de las plataformas de financiación participativa.</li> <li>Nueva vía de negocio a través de la economía colaborativa y/o “<i>fintech</i>”.</li> </ul>

**Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y Reglamento (UE) nº 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.**

**Ley 7/2017, de 2 de noviembre, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.**

ASPECTOS REGULADOS	MEDIDAS A ADOPTAR	BENEFICIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución de conflictos en materia de consumo.</li> <li>Establecimiento de un Portal de Resolución Online de Disputas en materia de Consumo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incluir un enlace en el portal de e-commerce al Portal de Resolución de Conflictos de la UE<sup>1</sup>.</li> <li>Garantizar los derechos de los usuarios previstos en la normativa de aplicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menor coste y mayor sencillez de gestión de reclamaciones.</li> <li>Mayor seguridad jurídica.</li> <li>Es una plataforma totalmente gratuita, abierta y accesible a consumidores y vendedores.</li> </ul>

<sup>1</sup> Portal web de *Online Dispute Resolution* de la UE donde constan inscritos las organizaciones y entidades adheridas en nuestro país

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

### III. CHECKLIST OBLIGACIONES LEGALES EN E-COMMERCE

En el presente apartado se expone a modo de lista de comprobación o *checklist* los aspectos más destacados que deben estar contemplados en nuestro portal *e-commerce* para cumplir con la normativa reguladora. Para ello se hace una exposición por bloques temáticos que queda como sigue:

**Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos de Carácter Personal y  
Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD) y Reglamento (UE) 2016/679  
(RGPD)**

#### CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LEY ORGÁNICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

##### **A) Identificación e inventariado de tratamientos**

- 1 Analizar los tratamientos de datos específicos de la empresa.
- 2 Comprobar si es completa la identificación de ficheros: físicos y lógicos (digitales).
- 3 Elaborar el Registro de Actividades del Tratamiento.

##### **B) Deber de información:**

- 1 Informar de existencia de un tratamiento.
- 2 Informar de finalidad de la recogida de los datos.
- 3 Indicar identidad y dirección del Responsable del fichero.
- 4 Informar del carácter obligatorio o facultativo de las respuestas.
- 5 Advertir las consecuencias de la obtención o negativa a facilitar datos.
- 6 Informar de posibilidad ejercicio derechos ARSOPL y medios para ello (correo-e).
- 7 Informar de destinatarios de los datos (posibles cesiones).

8 Informar de los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos (si lo hay).

9 Informar de los plazos de conservación de los datos

10 Informar de si se toman decisiones automatizadas o se hace perfilado de datos.

11 Derecho a retirar el consentimiento prestado (cuando éste sea la base legal).

12 Derecho a reclamar ante la autoridad de control.

13 Informar del origen de los datos (cuando no provengan del propio interesado).

### **c) Transparencia de los tratamientos**

Disponer de políticas y formularios adaptados para cumplir con las obligaciones de información de los artículos 13 y 14 del RGPD.

### **d) Calidad de los datos**

Disponer de medios para garantizar la recogida de datos pertinentes y evitar errores técnicos u organizativos que afecten a la integridad de los datos.

### **e) Análisis de Riesgos y Evaluación de Impacto de la Privacidad**

Realizar el análisis de los riesgos de cumplimiento y organizativos, y en su caso, de la debida evaluación de impacto de la privacidad (art. 33 RGPD).

### **f) Deber de secreto**

Implantar medidas de control de accesos a datos personales.

### **g) Riesgos en los derechos de los interesados**

Disponer de procedimientos para garantizar el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, oposición y limitación.

### **h) Tratamientos por encargo**

Disponer de contratos que regulen las tareas de los encargados de tratamiento.



Gestión diligente de la selección de encargados de tratamiento y sub-encargados.

**i) Transferencias internacionales**

Disponer de mecanismos de cumplimiento en caso de realizar transferencias internacionales de datos.

**j) Implantar medidas de seguridad técnicas y organizativas**

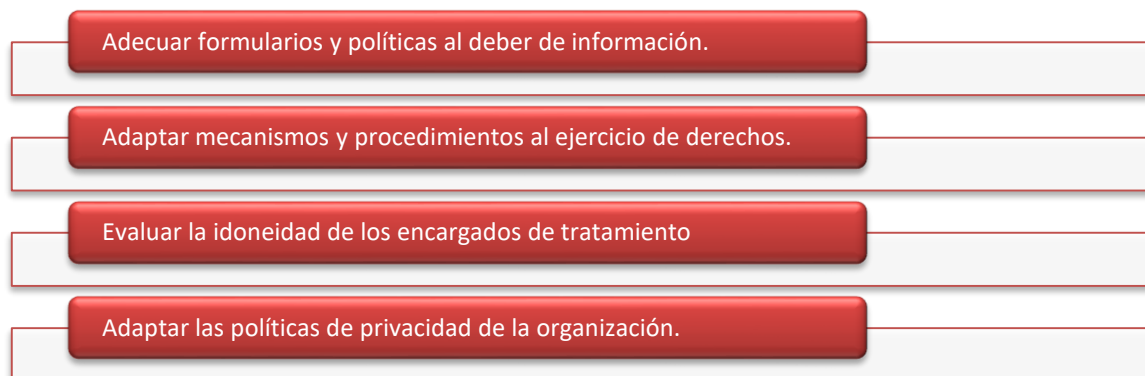
Implementar las medidas técnicas y organizativas derivadas del análisis de riesgos.

**k) Aspectos específicos a comprobar:**

- 1 Captación de imágenes por sistemas de videovigilancia.
- 2 Control en caso de tratamientos de mercadotecnia (Ej. Email marketing).
- 3 Verificar cumplimiento de términos y RGPD por parte de servicios como los servicios “cloud”.
- 4 Disponer de compromisos confidencialidad y protección de secreto industrial/comercial.
- 5 Recomendable: disponer de regulación contractual de políticas de gestión de la información y medios TIC en la empresa.

## Hoja de ruta de cumplimiento de obligaciones del Reglamento (UE) 2016/679, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Con carácter general para la adaptación en cuanto al cumplimiento de las obligaciones establecidas por el RGPD las organizaciones del sector privado deberán acometer una serie de medidas esenciales:









De forma complementaria, la Agencia Española de Protección de Datos ha puesto a disposición de las pequeñas y medianas empresas la aplicación FACILITA RGPD disponible [aquí](#).

Se trata de una herramienta que permite la evaluación de la situación de la empresa respondiendo a una serie de cuestiones y que al finalizar emite un informe con una serie de medidas. No obstante, por su alcance, es bastante limitada y es recomendable realizar un análisis de riesgos personalizado y exhaustivo.

Por otra parte, dentro de los materiales elaborados por la AEPD hemos de destacar el documento “Listado de cumplimiento normativo” (disponible [aquí](#)), en el cual se ofrece una lista de verificación tremendamente exhaustiva en relación con el control del cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa aplicable al tratamiento de datos personales y que resulta de aplicación en el ámbito del comercio electrónico.

Finalmente, siguiendo la recomendación de la AEPD para el sector privado se relaciona las siguientes medidas:

*Imagen – Hoja de Ruta Sector privado RGPD*

-  — **1.** Designación del **DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS (DPD)** si es obligatorio para la empresa o si lo asume voluntariamente. En caso de no ser necesario designar un DPD, identificar a la/s persona/s responsables de **COORDINAR LA ADAPTACIÓN**.
-  — **2.** Elaborar el **REGISTRO ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO** (*servicio de solicitud de copia de la inscripción como ayuda*), teniendo en cuenta su finalidad y la base jurídica
-  — **3.** Realizar un **ANÁLISIS DE RIESGOS** (*guía práctica*)
-  — **4.** Revisar **MEDIDAS DE SEGURIDAD** a la luz de los resultados del análisis de riesgos
-  — **5.** Establecer mecanismos y procedimiento de **NOTIFICACIÓN DE QUIEBRAS DE SEGURIDAD**
-  — **6.** A partir de los resultados del análisis de riesgos, realizar, en su caso, una **EVALUACIÓN DE IMPACTO EN LA PROTECCIÓN DE DATOS** (*guía práctica*)

De esta manera, tenemos una visión general de cuáles son los pasos a dar para cumplir con la normativa de protección de datos personales, tanto el RGPD como la LOPDGDD, tanto con carácter general como para nuestro negocio online.

## Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSICE)

### CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES EN COMERCIO ELECTRÓNICO

#### A) DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR:

- 1 Nombre o denominación social, residencia o domicilio, dirección de uno de los establecimientos en España, correo electrónico o cualquier otro medio de identificación
- 2 NIF (autónomo) y/o CIF (empresa).
- 3 Datos de su inscripción en el registro (empresa).
- 4 Datos referentes a la autorización administrativa (en su caso).
- 5 Adscripción a códigos de conducta (en su caso).
- 6 Datos de su profesión regulada (ej. Nº Colegiado o autorización administrativa) (en su caso).
- 7 Compromiso de colaboración con autoridades e informar de los ilícitos de que tenga conocimiento.
- 8 Retención de datos (en los caso establecidos legalmente).
- 9 Inscripción en Registro Mercantil del nombre de dominio (sólo en su caso).
- 10 Inclusión en todas las páginas del sitio web.

#### B) AVISO LEGAL:

- 1 Régimen de acceso y uso del sitio web.
- 2 Regular obligaciones y responsabilidades del titular de la web.
- 3 Regular obligaciones y responsabilidades del usuario.

4 Establecer medidas de protección al titular de la web del uso indebido que los usuarios hagan respecto de sus contenidos.

5 Inclusión en todas las páginas del sitio web.

**C) OBLIGACIONES EN COMUNICACIONES COMERCIALES:**

1 Inclusión palabra "publicidad" o "publi" en asunto de comunicaciones publicitarias, promocionales o concursos (no obligatorio, sólo recomendado).

2 Utilización de software específico para envío de campañas de email marketing (recomendado).

3 Adopción de sistema Opt-In / Opt-Out en listas de correo.

4 Posible envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios similares a los contratados durante el proceso de compra.

5 Hacer posible la revocación del consentimiento en cada comunicación de forma sencilla, rápida y gratuita (Ej. "Devuelva este correo con la palabra BAJA en el asunto").

**D) OBLIGACIONES CONTRACTUALES CON CARÁCTER PREVIO A LA CONTRATACIÓN**

1 Información clara, comprensible e inequívoca.

2 Descripción de trámites que han de llevarse a cabo para contratar.

3 Informar si se va a archivar el contrato o justificante de la compra y si se pondrá a disposición del cliente.

4 Medios técnicos a disposición del cliente para rectificar posibles errores en la introducción de los datos.

5 Lengua o lenguas en que se formalizará contrato.

**E) EXIGENCIAS VENTA A DISTANCIA**

- 1 Identidad del vendedor y su dirección.
- 2 Características esenciales del producto.
- 3 Precio del producto/servicio (incluidos todos los impuestos).
- 4 Gastos de entrega y transporte, en su caso.
- 5 Forma de pago y modalidades de entrega o ejecución.
- 6 Derecho de desistimiento y resolución.
- 7 Plazo de validez de la oferta y del precio.
- 8 Bienes de sustitución (para el caso de no poder entregar el mismo bien por falta de stock).
- 9 Información detallada sobre solución extra-judicial de conflictos si los hubiere y adscripción a este tipo de organismos (Ej. Sistema Arbitral de Consumo).
- 10 Duración mínima del contrato (Especificar si es de ejecución única, repetida o permanente).
- 11 Atención a productos excluidos (no derecho devolución por higiene, personalizados, etc.).
- 12 Inclusión y regulación del derecho de desistimiento en 14 días naturales desde recepción del bien.
- 13 Facilitar documento para ejercicio derecho de desistimiento o indicar el medio para ejercerlo.
- 14 Inclusión de cláusulas: postventa, garantías, reclamaciones.
- 15 Información sobre sellos de confianza en comercio electrónico (Ej. [Sello CECARM](#)) y enlace a entidades de solución alternativa de conflictos UE: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

**F) REALIZADA LA CONTRATACIÓN DEL BIEN/SERVICIO**

- 1 Envío de acuse de recibo (Ej. Correo electrónico, es suficiente con que se acredite que se depositó en servidor de correo del cliente).

Ley 17/2001, de Marcas (LM), Real Decreto Legislativo 1/1996, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (TRLPI) y legislación en materia de publicidad

### CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES EN PROPIEDAD INDUSTRIAL, INTELECTUAL Y PUBLICIDAD

**A) PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL EN INTERNET:**

- 1 Redactar las Condiciones de uso del portal e-commerce.
- 2 Registrar legalmente la marca o nombre comercial del negocio.
- 3 Registrar legalmente los contenidos (textos, imágenes, vídeos) creados.
- 4 Registrar legalmente el nombre de dominio de la empresa.
- 5 Ejercer las acciones de defensa de nuestra marca una vez esté registrada.

**B) PUBLICIDAD Y COMUNICACIONES COMERCIALES**

- 1 Identificar claramente el contenido publicitario y el emisor del mismo.
- 2 Garantizar la posibilidad de baja del envío de comunicaciones de forma sencilla, gratuita y directa en cada envío.
- 3 Redactar la política de cookies del portal.
- 4 Redactar las bases legales de concursos y patrocinios.
- 5 Respetar las previsiones legales en cuanto a publicidad encubierta, ilícita o subliminal.

- 6 Incluir cláusulas legales específicas de protección en contratos con proveedores de publicidad y marketing digital.

## IV. TEXTOS LEGALES A INCLUIR EN LA PÁGINA WEB

En función del tipo del tipo de actividad a que vayamos a dedicar el portal web tendremos que cumplir con una serie de requisitos legales que se traducen en un conjunto de textos legales que nuestra web debe incluir.

En este sentido podemos diferenciar:

Blog personal	Autónomo/Empresa sin e-commerce	Autónomo/Empresa con e-commerce
<input type="checkbox"/> Política de privacidad.	<input type="checkbox"/> Política de privacidad.	<input type="checkbox"/> Política de privacidad.
<input type="checkbox"/> Política de cookies.	<input type="checkbox"/> Política de cookies.	<input type="checkbox"/> Política de cookies.
	<input type="checkbox"/> Aviso legal.	<input type="checkbox"/> Aviso legal.
		<input type="checkbox"/> Condiciones Generales de Contratación.

### Aviso legal

- **Normativa:** Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSICE).
- **Descripción:** El aviso legal es un conjunto de datos informativos sobre el empresario/empresa que debe figurar en el portal web de forma obligatoria al venir exigido por el art. 10 de la LSSICE.
- **Función:** el aviso legal es una garantía y forma de protección para el consumidor en el caso de ventas a distancia.
- **Consecuencias de no cumplimiento:** imposición de sanciones por infracciones hasta muy graves según la LSSICE cuyo régimen sancionador máximo es de 600.000 €



## Política de privacidad

- **Normativa:** Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPDGDD) y Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD).
- **Descripción:** la política de privacidad es un documento que debe figurar tanto en el portal web como ser mostrado y aceptado por el usuario con carácter previo a que éste facilite ningún dato de carácter personal.
- **Función:** la función de la política de privacidad es informar al usuario del uso que se va a hacer de sus datos de carácter personal, las finalidades, las posibles cesiones a terceras empresas, así como de informarle de sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación de tratamiento (ARSOPL).
- **Consecuencias de no cumplimiento:** sometimiento al régimen de infracciones de la LOPD que se remite al RGPD y que en el caso de multa administrativa puede ser de hasta 10 millones de € o el 2% del volumen global de facturación de la empresa (menos graves) o hasta 20 millones de € o el 4% del volumen global de facturación de la empresa (más graves).

## Política de Cookies

- **Normativa:** Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSICE).
- **Descripción:** la política de cookies es un documento que debe figurar en el portal web, siempre disponible en todas sus páginas, y mediante el cual se debe recabar el consentimiento del usuario, previamente informado, en relación con la instalación en su terminal de archivos de texto que pueden tener diferentes funciones: técnica, analítica, publicitaria.
- **Función:** es una garantía legal de la que dispone el usuario en relación con la obligación de ser informado y solicitado su consentimiento con carácter previo a instalar dispositivos que permitan analizar su comportamiento o conocer sus preferencias o hábitos de navegación.

- **Consecuencias de no cumplimiento:** imposición de sanciones por infracciones hasta muy graves según la LSSICE cuyo régimen sancionador máximo es de 600.000 €.

### Condiciones generales de contratación

- **Normativa:** Ley 7/1998, sobre condiciones generales de la contratación (LCGC).
- **Descripción:** las condiciones generales de contratación son el contrato que el titular del portal de comercio electrónico celebra con el usuario. Al tratarse de una contratación a distancia hay una serie de requisitos de forma y fondo que deben ser cumplidos.
- **Función:** la función principal es actuar como garantía tanto para el usuario que adquiere un bien o solicita un servicio a un comerciante que no conoce y no se encuentra físicamente en su misma ubicación, como para el comerciante, que puede regular aquí el proceso de compra, las condiciones de pago y demás aspectos que rigen la relación jurídica.
- **Consecuencias de no cumplimiento:** las consecuencias de una inadecuada redacción de las condiciones generales de contratación pueden ser tan trascendentes como que la estipulación sea considerada nula o abusiva y pueda ser objeto de reclamación ante los Tribunales de Justicia.

## V. MODELOS DE TEXTOS LEGALES

En el presente apartado se ofrece una serie de modelos, meramente orientativos, de los textos legales que debe incluir un negocio online para dar cumplimiento a la normativa expuesta en los apartados anteriores.

Con carácter general hay que tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ❖ Se deberá emplear un lenguaje preciso, pero lo más sencillo y asequible para el usuario.
- ❖ Se deberá colocar los textos “aviso legal”, “política de privacidad” y “política de cookies” en un lugar visible y accesible para el usuario y en todo caso en todas las páginas web del portal, por ejemplo, una forma adecuada es su inclusión mediante hiperenlace en el “footer” o pie de página.
- ❖ Se debe adaptar la cantidad de contenido al usuario, evitando textos excesivamente extensos que generen dificultades para su lectura por el usuario.

**ADVERTENCIA IMPORTANTE: los textos legales que a continuación se expone son meros modelos orientativos en cuanto a su contenido, siendo necesario que dichos textos sean adaptados a los requisitos y condiciones específicas de cada negocio online por parte de un profesional.**

## Aviso Legal

*“En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico se pone a disposición de los usuarios del presente portal la siguiente información legal:*

**[Para el caso de empresa]:** *NOMBRE EMPRESA, X.X.X* es una entidad mercantil de nacionalidad española inscrita en el Registro Mercantil de Murcia (Tomo XXXX, Libro X, Folio XX, Sección X, Hoja MU-XXXXX).

**C.I.F.:** *XXXXXX*

**[Para el caso de autónomo/sociedad civil o comunidad de bienes]:** *NOMBRE Y APELLIDOS, NIF. XXXXX*

**\* En cada caso concreto se incluirá los datos relativos a autorizaciones administrativas previas a las que esté sujeta una empresa:**

**Ej. Empresas de alimentación:** *el número de inscripción en el Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos (Real Decreto 191/2011, de 18 de febrero, sobre Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos).*

**\* Profesionales reguladas (Arquitectos, Abogados, Médicos, etc.).** *En este caso se incluirá:*

- *Datos de Colegio profesional y número de colegiado.*
- *Título oficial o profesional y estado que lo emitió.*
- *Normas profesionales que regulen la profesión y procedimiento para acceder a éstas (preferentemente electrónico).*

**Domicilio social:** *XXXXXX*

**Correo electrónico:** *XXXXXX*

**Teléfono:** *XXXXXX*

**Fax** (en su caso): *XXXXXX*

**Códigos de conducta o sellos de calidad de que dispone la empresa:**  
por ejemplo [Sello CECARM](#) u otros análogos.

*El usuario, en virtud de la presente queda plenamente informado a los efectos descritos en el artículo 10 de la citada Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico pudiendo contactar con *XXXXXX* de forma gratuita, rápida y directa a través de cualquiera de los medios arriba indicados.”*

## Política de privacidad

“**Advertencia importante:** como usuario de este sitio web le invitamos a leer detenidamente el siguiente texto legal con carácter previo a facilitar cualquier dato de carácter personal.

[AUTÓNOMO/EMPRESA] como titular del sitio web [DIRECCIÓN DEL PORTAL WEB], y en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 11 y concordantes de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de los Derechos Digitales le informa en relación con su política de protección de datos personales, con el fin de que, de forma expresa, libre, voluntaria, y mediante una acción afirmativa decidida si desea facilitar a [AUTÓNOMO/EMPRESA] los datos personales que, en su caso, le sean solicitados en el sitio web para la prestación de los servicios o la venta de los productos en él ofertados y cualquier otra finalidad del responsable del tratamiento.

### 1. ¿Quién es el responsable del tratamiento?:

El Responsable del Tratamiento de los datos de carácter personal es;

[AUTÓNOMO/EMPRESA]

Con domicilio social a estos efectos en .....

Portal web: <http://www.XXXXXXX.XX>

Teléfono: (+34) .....

Correo-e: .....@.....

[SE PODRÁ AÑADIR CUALQUIER OTRO MEDIO DE CONTACTO ADICIONAL]

### 2. ¿Cuáles son las finalidades del tratamiento de mis datos?

La finalidad/es del tratamiento son:

- Gestionar los pedidos solicitados por los usuarios.
- Atender las quejas, dudas o sugerencias a través del formulario web facilitado a tal efecto.
- Enviar comunicaciones comerciales en relación con los servicios prestados por [AUTÓNOMO/EMPRESA].

- *[SE DEBERÁ AÑADIR OTRAS FINALIDADES SEGÚN EL CASO CONCRETO]*

### **3. ¿Con qué base jurídica de legitimación se tratan mis datos personales?**

*[AUTÓNOMO/EMPRESA]* está legitimado, con carácter general, con base en el mantenimiento de una relación precontractual o contractual entre el usuario (cliente) y el titular del portal (vendedor), sin perjuicio de que sean de aplicación otras bases legales como el propio consentimiento del interesado al enviar su solicitud u orden de compra (por ejemplo para el envío de comunicaciones comerciales), el cumplimiento de obligación legal (para el caso de obligaciones fiscales y administrativas), o el interés legítimo del titular del portal<sup>2</sup>.

Así mismo, se informa al usuario de que en caso de que la base de legitimación de un tratamiento sea la correspondiente a su consentimiento, éste tiene la posibilidad de retirar el mismo en cualquier momento.

### **4. ¿Durante qué plazo se conservarán mis datos?**

Los datos personales recabados serán conservados en tanto en cuanto sean necesarios para la prestación de los servicios que son propios a *[AUTÓNOMO/EMPRESA]* en relación con los servicios de comercio electrónico prestados a través de este portal. En particular se extenderán durante los periodos legalmente establecidos para el cumplimiento de las correspondientes obligaciones legales, en particular en el ámbito fiscal y administrativo. Todo ello será sin perjuicio de la posibilidad de ejercer los derechos contemplados en los art. 15 a 22 del RGPD que asiste al usuario.

---

<sup>2</sup> Atención: en caso de usar la base de legitimación del interés legítimo se deberá realizar una concreción de dicho interés y justificar adecuadamente su uso como base de legitimación.

## 5. **¿Quiénes serán los destinatarios de los datos?**

Con carácter general los datos personales recabados a través de este Portal no serán cedidos a terceras partes sin contar, en su caso, con el previo y expreso consentimiento de sus titulares. No obstante lo anterior, dichos datos podrán ser cedidos a terceros para el desarrollo, control y cumplimiento de las finalidades expresadas más arriba así como en los casos en los que exista una obligación legal en tal sentido.

## 6. **¿Cuáles son mis derechos como usuario, y cómo ejercerlos?**

El usuario del portal, en su condición de titular de datos de carácter personal, podrá ejercer en todo caso los derechos que le asisten en aplicación de los art. 15 a 22 del RGPD, y que son:

- Derecho a solicitar el acceso a los datos personales.
- Derecho a solicitar su rectificación.
- Derecho a solicitar su supresión (“derecho al olvido”).
- Derecho a solicitar la limitación de su tratamiento.
- Derecho a oponerse al tratamiento.
- Derecho a la portabilidad de los datos.

El interesado podrá ejercer los mencionados derechos mediante solicitud al responsable del portal por medio de los canales de contacto indicados más arriba. Se deberá acompañar una fotocopia de su N.I.F. En esta web de la Agencia Española de Protección de Datos se facilita más información en relación con estos derechos <https://www.aepd.es/reglamento/derechos/index.html> sin perjuicio de lo cual estamos a su disposición para cualquier cuestión relativa a los mismos.

## 7. **¿Cuáles son las medidas de seguridad adoptadas?**

**[AUTÓNOMO/EMPRESA]** ha implementado las medidas técnicas y organizativas legalmente requeridas con motivo de garantizar la integridad, autenticidad y confidencialidad de la información de la que es titular, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso por terceros no autorizados.



## **8. ¿Qué hacer en caso de reclamaciones y/o conflictos?**

*El usuario, en caso de considerar que se ha podido producir una vulneración de sus derechos podrá presentar reclamación ante la autoridad de control (Agencia Española de Protección de Datos), sin perjuicio de lo cual, le invitamos a que, con carácter previo, se ponga en contacto con los responsables de este portal con el fin de poder poner los medios para alcanzar una solución amistosa.*

**FECHA DE ACTUALIZACIÓN: [INDICAR FECHA]**

© Copyright 2019 [AUTÓNOMO/EMPRESA]

## Información sobre privacidad en dos capas

En este apartado se facilita un modelo de información sobre privacidad con el sistema de información por capas. Se trata de un sistema de información que pretende adaptarse a escenarios donde hay una limitación de espacio para cumplir con el deber de información.

Este enfoque consiste en estructurar la información en:

1. **Primer nivel: información básica.** Se facilita información de forma resumida en el mismo momento y medio que se facilitan los datos.
2. **Segundo nivel: información adicional.** Se presenta de forma más detallada el resto de las informaciones a presentar de forma más extensa y, normalmente, en otro lugar (por ejemplo, remitiendo con un enlace a la Política de privacidad).

*Tabla 1 – Información por capas RGPD*

Epígrafe	Información básica (1ª capa, resumida)	Información adicional (2ª capa, detallada)
"Responsable" (del tratamiento)	Identidad del Responsable del Tratamiento	Datos de contacto del Responsable
		Identidad y datos de contacto del representante
		Datos de contacto del Delegado de Protección de Datos
"Finalidad" (del tratamiento)	Descripción sencilla de los fines del tratamiento, incluso elaboración de perfiles	Descripción ampliada de los fines del tratamiento
		Plazos o criterios de conservación de los datos
		Decisiones automatizadas, perfiles y lógica aplicada
"Legitimación" (del tratamiento)	Base jurídica del tratamiento	Detalle de la base jurídica del tratamiento, en los casos de obligación legal, interés público o interés legítimo.
		Obligación o no de facilitar datos y consecuencias de no hacerlo
"Destinatarios" (de cesiones o transferencias)	Previsión o no de Cesiones	Destinatarios o categorías de destinatarios
	Previsión de Transferencias, o no, a terceros países	Decisiones de adecuación, garantías, normas corporativas vinculantes o situaciones específicas aplicables
"Derechos" (de las personas interesadas)	Referencia al ejercicio de derechos.	Cómo ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento
		Derecho a retirar el consentimiento prestado
		Derecho a reclamar ante la Autoridad de Control
"Procedencia" (de los datos)	Fuente de los datos (cuando no proceden del interesado)	Información detallada del origen de los datos, incluso si proceden de fuentes de acceso público
		Categorías de datos que se traten

En la tabla 13 vemos un ejemplo de cómo organizar la información correspondiente a privacidad conforme exige el RGPD y la LOPDGDD de forma sintética, en particular para dar cumplimiento a los art. 13 y 14 del RGPD.

En lo que se refiere a la LOPDGDD hay que señalar que con la regulación de su artículo 11 se ha introducido la posibilidad de una información “super simplificada” para supuestos donde el espacio es muy limitado. En este caso se permite una información básica o “primera capa” que incluirá:

*Tabla de información básica o primera capa “simplificada”*

Información básica simplificada	Ejemplo de contenido para un formulario web de contacto
Identificación del responsable:	El responsable de los datos es FUNDACION INTEGRAL.
Finalidad del tratamiento:	La finalidad es la atención de su consulta o sugerencia.
Posibilidad de ejercicio de derechos de los art. 15 a 22 RGPD:	Tiene usted derecho a ejercer los derechos previstos en los art. 15 a 22 del RGPD.
Método para acceder a la totalidad de la información:	Usted podrá acceder a la totalidad de la información en nuestra <a href="#">Política de Privacidad</a> (enlace a Política de Privacidad).

Como **segunda capa** de información nos encontraríamos a la propia Política de Privacidad cuyo texto legal hemos incluido más arriba.

De esta manera se cumple de forma personalizada con la obligación del deber de informar adaptándonos al medio y disponibilidad de espacio de que se disponga en cada supuesto.

En este sentido, siguiendo a la Agencia Española de Protección de Datos, es recomendable que en cada lugar de nuestro portal en el que recabemos datos de carácter personal se incluya una información básica (“primera capa”) donde se

<sup>3</sup> Guía para el cumplimiento del deber de informar, 2018, AEPD, disponible en <https://www.aepd.es/media/guias/guia-modelo-clausula-informativa.pdf>

deje constancia de la finalidad del tratamiento, además del resto de menciones de la capa “simplificada” expuestos más arriba.

### Política de Cookies

La política de cookies es un texto legal informativo en relación con el uso de determinados dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos instalados en los dispositivos de los usuarios. Se encuentra regulada en el art. 22 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de Sociedad de la Información y Comercio Electrónico.

Para cumplir con las obligaciones estipuladas en dicho artículo se ha estandarizado la llamada “información por capas”. De esta manera, al acceder a un sitio web nos encontramos con un primer nivel de información básico (o “primera capa”), para a continuación remitirnos a un segundo nivel más detallado, la propia política de Cookies.

A continuación, se expone dos modelos de este sistema de información:

#### 1) Información básica o “primera capa”: “banner”

-----

*“En este portal web utilizamos cookies propias y de terceros para facilitar la navegación, obtener información estadística de uso de nuestros visitantes, y ofrecer contenido multimedia integrado [AÑADIR OTRAS POSIBLES FINALIDADES QUE SE PUEDAN APLICAR COMO MOSTRAR PUBLICIDAD PERSONALIZADA]. **ACEPTAR [BOTÓN]** También puede **RECHAZAR [BOTÓN]** la instalación de cookies clicando en “**Configurar cookies**”. Si continúa navegando, consideramos que acepta su uso. Para más información consulte nuestra **POLÍTICA DE COOKIES**. [INSERTAR ENLACE UNA PÁGINA ESPECÍFICA DONDE SE EXPONGA LA POLÍTICA DE COOKIES]*

-----

Como alternativa se puede incluir un botón “Aceptar” junto con un botón “Configurar cookies” indicando que en este último apartado será posible rechazar la instalación de las cookies.

## **2) Información detallada o “segunda capa”: política de cookies.**

*[AUTÓNOMO/EMPRESA] ha elaborado el presente documento con el fin de informarte como usuario del portal, de qué es una cookie, cuál es su finalidad, cuáles con las que empleamos en este portal web y los usos que damos a las mismas, así como los procedimientos para que puedas gestionarlas según consideres oportuno.*

*De conformidad con lo dispuesto en el artículo 22.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de Sociedad de la Información y Comercio Electrónico:*

### **Qué son las cookies y para qué sirven**

*Las cookies son un elemento importante a la hora de facilitar la navegación del usuario y la usabilidad del portal web, haciendo más ágil su experiencia en nuestro sitio y permitiéndole acceder a todas las funcionalidades del mismo.*

*Se trata de pequeños archivos de texto, que son almacenados en el disco duro de su terminal o de la memoria de dispositivo análogo del usuario, pero no pueden leer los datos contenidos en él, ni acceder a los archivos de cookies de otros proveedores.*

*En el siguiente enlace puede consultar más información sobre [cookies](#) (“Wikipedia”).*

### **Qué cookies emplea el portal [AUTÓNOMO/EMPRESA]**

*[AUTÓNOMO/EMPRESA] emplea cookies del tipo [indicar tipo de cookies] cuya finalidad es la de [indicar finalidad según el tipo de cookies]*

<b>Criterio</b>	<b>Tipo de cookie</b>	<b>Finalidad</b>
<i>Según quién es el titular del equipo desde el que se envían las cookies y/o quien trata los datos obtenidos.</i>	• <b>Propias</b>	<i>Enviadas al usuario o gestionadas por el editor del portal web.</i>
	• <b>De terceros</b>	<i>Enviadas al usuario o gestionadas por un tercero distinto del titular del Portal.</i>
<i>Según el periodo de tiempo que permanecen instaladas en el terminal del usuario o permanecen activas.</i>	• <b>De sesión</b>	<i>Diseñadas para recabar datos únicamente mientras el usuario está conectado al Portal.</i>
	• <b>Persistentes</b>	<i>Diseñadas para recabar datos aun cuando el usuario ya no esté conectado con el Portal teniendo una duración establecida por quien gestiona o envía la cookie.</i>
<i>Según la finalidad para la que se traten los datos obtenidos de las mismas</i>	• <b>Técnicas</b>	<i>Facilitan la navegación del usuario por el Portal o le prestan un servicio por él solicitado.</i>
	• <b>De personalización</b>	<i>Permiten al usuario acceder al Portal con base en una configuración predeterminada acorde a su necesidad (Ej. Idioma, navegador, resolución pantalla, etc.)</i>
	• <b>Analíticas</b>	<i>Permiten conocer el comportamiento del usuario en el Portal y la elaboración de perfiles de navegación. Generalmente asociadas a uso estadístico.</i>
	• <b>Publicitarias y Comportamentales</b>	<i>Permiten presentar publicidad específica al usuario en función de sus preferencias y el estudio de sus hábitos de navegación. (Ej. Cookie para hacer remarketing).</i>

En la siguiente tabla se relaciona las cookies utilizadas por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** así otra información de interés que puede ser de utilidad para el usuario:

<b>Nombre</b>	<b>Tipo cookie</b>	<b>Finalidad</b>	<b>Información</b>
<i>[Cookie nº1]</i>	<i>[Indicar el tipo de cookie de que se trata según lo expuesto en la tabla anterior]</i>	<i>[Indicar la finalidad de la cookie según lo expuesto en la tabla anterior]</i>	<i>[Enlazar a la política de cookies del titular del servicio en caso de que sea distinto al titular del portal, por ejemplo Google]</i>

### **Cómo gestiona las cookies [AUTÓNOMO/EMPRESA]**

El usuario puede evitar la generación o instalación de cookies, así como bloquear o eliminar las mismas mediante la selección de la opción correspondiente en el menú de su navegador.

Sin embargo, en este caso le advertimos que es posible que el usuario no pueda acceder a los servicios ofertados en la web o lo haga de forma parcial o no satisfactoria. A continuación, se facilita información sobre cómo configurar de forma personalizada los aspectos relativos a cookies en los navegadores y dispositivos de uso más común:

- [Mozilla Firefox](#)
- [Google Chrome](#)
- [Chrome para Android](#)
- [Internet Explorer](#)
- [Safari](#)
- [Safari para IOS \(iPhone y iPad\)](#)

## Información y Consentimiento

El usuario, al visitar y continuar con la navegación en el presente sitio web manifiesta que ha sido informado suficientemente, así como su consentimiento en relación con el uso de cookies por parte de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** en los términos enunciados en este documento.

En todo caso, el usuario podrá en cualquier momento revocar su consentimiento para la instalación de las cookies mediante la opción de “Configuración” de su navegador.

## Modificación

**[AUTÓNOMO/EMPRESA]** se reserva el derecho de modificar su política de cookies por adaptación a la legislación vigente, u otros motivos. Por este motivo se recomienda al usuario del portal la revisión periódica de esta página.

**Fecha de actualización:** **[INSERTAR FECHA ACTUALIZACIÓN]**

© Copyright 2019 **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**

## Recomendaciones en materia de cookies:

- ❖ Se recomienda el uso de *plugins* que permitan la selección granular de las cookies en cuanto a su aceptación o rechazo, como se muestra en la siguiente imagen de ejemplo:

The image shows a cookie consent plugin interface with the following sections:

- Su privacidad** (Information icon)
- Personalización** (Toggle:  Activo)
  - La recogida y el tratamiento de información sobre su uso de este servicio para posteriormente personalizar la publicidad y/o el contenido dirigido a usted en otros contextos, como en otros sitios web o aplicaciones, a lo largo del tiempo. Normalmente, el contenido del sitio o la aplicación se usan para deducir sus intereses, que informan de selecciones futuras de publicidad y/o contenido.
  - Cookies utilizadas**: siteprincipalConsulta, \_\_atuvs, \_\_atuvc
- Almacenamiento y acceso a la información** (Checkmark icon)
- Selección, envío, informe de anuncio** (Checkmark icon)
- Personalización** (Checkmark icon)
- Google Analytics:** (Toggle:  Activo)
  - \_gat\_gtag\_UA\_110562493\_1, \_\_utmt, \_gat\_UA-96151454-1, utmb, utmc, utmz, utma, gat, gid, utmv, ga

- ❖ Se desaconseja la instalación de las cookies con carácter previo a la aceptación o configuración por parte del usuario del portal.



- ❖ Se recomienda el uso de herramientas como [Ghostery](#), o similares, para la gestión de las cookies y la verificación de si se hace instalación de las mismas antes de la aceptación de los usuarios del portal.

Para más información:

- [Guía sobre el uso de las cookies](#), *Agencia Española de Protección de Datos*.
- [Guía de implementación de la Ley de cookies](#), *CECARM*

## Condiciones generales de contratación

**Advertencia importante:** le aconsejamos que lea detenidamente el contenido del presente contrato que regulará la relación jurídica establecida entre y los usuarios del Portal y **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**

### PRIMERA.- INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN

Las presentes condiciones generales de contratación regularán expresamente las relaciones surgidas entre **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** y los terceros (en adelante "Usuarios") que contraten o accedan a los servicios o productos comercializados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** a través de su Portal. Así mismo, serán de aplicación las condiciones particulares y cualquier otro acuerdo o contrato específico que, en su caso, pueda establecerse entre ambas partes.

Las presentes Condiciones Generales han sido elaboradas de conformidad con lo establecido en la Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, la Ley 7/1998 sobre Condiciones Generales de Contratación, y el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y la demás normativa aplicable en materia de comercio electrónico.

Al acceder y solicitar cualquiera de los servicios ofertados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, el Usuario manifiesta su expresa aceptación, sin reservas de ninguna clase, a todas y cada una de las Condiciones Generales de Contratación, de las Condiciones Generales de Utilización del Portal, Política de Privacidad, así como en su caso, a las Condiciones Particulares que, en su caso rijan la prestación de los servicios.

**[AUTÓNOMO/EMPRESA]** informa que los trámites necesarios para acceder a la prestación de los servicios por ella ofertados serán los que se describen en las presentes condiciones generales, así como aquellos otros específicos que se indiquen en pantalla durante la navegación en el Portal, de manera que el Usuario, con su acción sobre el Portal, declara conocer y aceptar dichos trámites como necesarios para acceder a los servicios ofrecidos en el mismo.

El Usuario se compromete a facilitar en todo momento información veraz, exacta y adecuada para su necesaria identificación y acceso a los servicios ofertados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, siendo de su única y exclusiva responsabilidad la autenticidad y exactitud de los mismos. Cualquier modificación o corrección de los datos proporcionados por el Usuario durante la navegación deberá efectuarse de conformidad con las indicaciones que en su caso se incluya en el Portal a tal efecto.

## SEGUNDA.- PRODUCTOS/SERVICIOS OFERTADOS Y PROCESO DE COMPRA

**Descripción de los Productos/Servicios:** **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** pone a disposición de los Usuarios, los siguientes productos/servicios **[INDICAR PRODUCTOS/SERVICIOS OFERTADOS CON DETALLE]** (en delante de forma indistinta “los Productos/Servicios”).

Los Productos/Servicios ofertados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** aparecerán indicados en el Portal, con indicación de sus características y precio final (impuestos indirectos, gastos y precio de servicios adicionales incluidos), estando por tanto a disposición del Usuario con carácter previo a su solicitud de servicios.

La contratación de cualquiera de los productos/servicios ofertados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** implicará que la misma sólo estará obligada al cumplimiento de las Condiciones Generales de Contratación aquí establecidas, de conformidad con los productos/servicios descritos.

**[AUTÓNOMO/EMPRESA]** únicamente podrá responder por o en relación con la provisión de los productos o prestación de los servicios si los defectos o irregularidades son consecuencia directa de algún acto doloso, culposo o negligente directamente y exclusivamente imputable a **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

El ámbito territorial de prestación de los servicios coincidirá con el ámbito territorial descrito en el portal de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

Por lo que se refiere al ámbito subjetivo, la contratación de los Servicios prestados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** a través del Portal web está dirigida exclusivamente a mayores de 18 años. **[EN CASO CONTRARIO SE DEBERÁ RECABAR AUTORIZACIÓN PREVIA Y POR ESCRITO DE LOS REPRESENTANTES LEGALES O TUTORES DEL MENOR]**

La descripción de los productos/las condiciones de los servicios estarán a disposición de Usuarios en el Portal de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

**Proceso de compra:**

**[DESCRIPCIÓN DE LAS FASES DEL PROCESO DE COMPRA EN EL PORTAL]**

Los datos facilitados en el proceso de alta serán incorporados a los ficheros de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** y se registrarán y tratarán de conformidad con lo establecido en la Política de Privacidad disponible en el Portal.

Una vez completado el proceso de registro el Usuario recibirá un nombre de usuario y una contraseña, los cuales deberá custodiar bajo su exclusiva responsabilidad, pudiendo a partir de entonces acceder al área de usuarios registrados en la que podrá gestionar sus datos personales.

Una vez finalizado de forma satisfactoria el proceso de registro se enviará la correspondiente confirmación por medio de correo electrónico / sms o cualquier otro medio de comunicación habilitado por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** y aceptado por el Usuario. En este sentido, el Usuario manifiesta su consentimiento expreso para recibir comunicaciones de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** relacionadas con sus servicios, promociones y ventajas, que sean necesarios para la prestación de dichos Servicios o su gestión, por medios electrónicos (correo electrónico, SMS, mensajería electrónica).

### TERCERA.- ENTRADA EN VIGOR DE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

El presente documento de Condiciones Generales de Contratación entrará en vigor desde el momento en el que Usuario acceda al Portal de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**. Desde ese momento, dichos usuarios manifiestan que aceptan y se adhieren de forma completa e incondicionada a las estipulaciones contenidas en las presentes Condiciones Generales de Contratación.

De conformidad con lo establecido en el artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** garantiza que ha expuesto previamente las presentes Condiciones Generales a la generalidad de los posibles Usuarios del servicio, en fecha anterior a que estos pudiesen contratar cualquier bien o servicio, independientemente de que para poder realizar cualquier registro o solicitud de servicio será necesaria la previa aceptación de las mismas.

### CUARTA.- OBLIGACIONES DE **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**

**[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, en virtud de las presentes condiciones generales de contratación se compromete con los Usuarios a las siguientes obligaciones:

- i. Facilitar al Usuario, tanto previamente como con posterioridad a su registro, la información que éste requiera en relación con la prestación de los concretos productos vendidos/servicios prestados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** en el marco de lo estipulado por la normativa aplicable y las presentes condiciones generales de contratación.
- ii. Realizar de forma diligente las tareas propias y necesarias para la puesta a disposición de los productos o la prestación de los servicios.
- iii. Observar la debida diligencia y atención en la prestación de los servicios propios de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** y en su relación con sus clientes, así como velar por los intereses de los mismos.
- iv. Facilitar al Usuario los canales de comunicación con el fin de que el mismo pueda contactar con **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** en relación con

- cualquier incidencia o consulta relacionada con los productos/servicios prestados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.
- v. Responder de la calidad y cualidades de los concretos productos/servicios prestados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** y que se encuentren dentro de su exclusiva capacidad de control y/o dirección.
- vi. **[OTRAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS SEGÚN EL TIPO DE NEGOCIO ONLINE]**

#### QUINTA.- OBLIGACIONES DEL USUARIO

El Usuario del Portal en general, y cualquier cliente o persona que acceda al mismo, se registre o solicite servicios prestados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** en aplicación de las presentes condiciones generales de contratación se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones:

- i. Facilitar toda la información y datos necesarios para su registro o para la solicitud o prestación de los servicios prestados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, comprometiéndose a facilitar información exacta, actualizada y verdadera.
- ii. Abonar el precio por los productos/servicios prestados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** de conformidad con lo estipulado en el correspondiente apartado de las presentes condiciones generales de contratación y en el Portal.
- iii. Mantener actualizados en todo momento sus datos identificativos y en particular la información necesaria para la tramitación del pago a **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.
- iv. **[OTRAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS SEGÚN EL TIPO DE NEGOCIO ONLINE]**

## SEXTA.- PRECIO, MEDIOS DE PAGO, ENTREGA DE LOS BIENES, GARANTÍA Y DESISTIMIENTO

**Precio:** El precio de los productos/servicios de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** será el establecido en la sección del Portal web destinada a tal efecto y será expresado en Euros (€). Este precio estará disponible en todo momento para el Usuario a través de su acceso al Portal web de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

En cualquier caso, el Usuario, con carácter previo a la formalización del contrato tendrá acceso al importe total de los servicios, gastos de envío, impuestos aplicables y cualquier otro concepto que proceda incluir.

El precio del producto/servicio podrá ser modificado de forma unilateral y en cualquier momento por parte de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** procediéndose a publicar la actualización del mismo en el Portal dentro de la sección de productos/servicios del mismo.

Los precios vigentes para cada proceso de compra a través del portal serán los que figuren en ese momento publicados en la sección del Portal relativa al mismo.

**Medios de pago:** Los Usuarios podrán proceder al pago del precio de los servicios a través de cualquiera de los siguientes medios incluidos en el Portal web de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**:

- Transferencia bancaria: al número de cuenta indicado al usuario durante el proceso de compra.
- Domiciliación bancaria: a favor del número de cuenta indicado al usuario durante el proceso de compra.
- Tarjeta de crédito/débito mediante TPV virtual de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** facilitado durante el proceso de compra.
- Plataforma de pago electrónico: **[INDICAR EN SU CASO]**

**Entrega de los bienes:** Los bienes contratados por parte del Usuario a través del Portal de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** serán puestos a disposición del mismo en el lugar que el mismo haya indicado a tal efecto.

Dicha puesta a disposición se materializará a través de *[INDICAR EL PROCEDIMIENTO Y PLAZO DE PUESTA A DISPOSICIÓN DEL PRODUCTO]*

**Garantía:** El vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto.

Se entenderá que los productos son conformes cuando se cumplan los requisitos establecidos en el art. 116 del TRLGDCU.

El régimen de responsabilidad del vendedor y derechos del consumidor se regulará por lo establecido en el capítulo II del Título V del TRLGDCU.

Conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, el vendedor responde de las faltas de conformidad durante un plazo de dos años desde la fecha de la entrega, en las condiciones estipuladas en los art. 123 y 124 del TRLGDCU.

***[OPCIONAL EN CASO DE EXISTIR GARANTÍA COMERCIAL]*** La garantía comercial se registrará por lo establecido en los art. 125 y ss del TRLGDCU, como garantía adicional e independiente de la garantía legal anteriormente expuesta.

***[ADVERTENCIA]*** El régimen de garantía legal establecido es el previsto en la normativa con carácter general. En el caso de productos no duraderos (ej. Alimentación) o servicios como servicios turísticos, suministros de agua, luz y electricidad, se deberá estar a la normativa sectorial en relación con este aspecto.

**Derecho de desistimiento del Usuario:** De conformidad con el artículo 71 y concordantes de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre en la redacción dada por la Ley 3/2014, de 27 de marzo el Usuario dispone de un plazo de catorce (14) días naturales para ejercer libremente el derecho de desistimiento de los servicios objeto de las presentes condiciones generales de contratación. Así mismo, se informa al Usuario de que ***[AUTÓNOMO/EMPRESA]*** pone a disposición de sus Usuarios un documento de desistimiento con el fin de que pueda hacer efectivo el citado desistimiento.



**[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, al tratarse de un contrato celebrado a distancia y de conformidad con el artículo 108 Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, podrá repercutir al cliente que ejerza el derecho de desistimiento el importe de los costes directos de la devolución de los bienes **[ESPECIFICAR CUÁLES SON ESTOS COSTES EN EL CASO CONCRETO]**.

---

**Excepciones al derecho de desistimiento:** *En el art. 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre se establecen una serie de supuestos de excepciones a la aplicación del derecho de desistimiento que deberán ser analizados por parte de la empresa con el fin de determinar si su producto/servicio se encuentra dentro de dichas excepciones.*

---

**Para el caso de e-commerce de alimentación:** *De conformidad con lo dispuesto en el art. 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en su apartado d), al suministrarse productos de alimentación que pueden sufrir un rápido deterioro o caducar con rapidez, no se contempla la opción del derecho de desistimiento prevista con carácter general. No obstante, se podrán aceptar devoluciones de productos cuando la misma esté fundamentada en un daño ocasionado por el transportista, para lo cual será condición indispensable haber dejado constancia del defecto en el momento de la entrega del paquete, ya que en caso contrario se entenderá como aceptado. En todo caso se deberá poner en conocimiento de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** toda incidencia relacionada con el transporte a la mayor brevedad posible.*

---

**Para el caso de e-commerce del sector turístico:** *En el caso de empresas del sector turístico se habrá de determinar previamente si se trata de un servicio incluido en la categoría de “viaje combinado”. Los viajes combinados se definen*

en el art. 151 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y se encuentran regulados en los artículos 150 a 165 de la misma norma.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que el art. 103 letra l) contempla una excepción al derecho de desistimiento para el caso de “l) El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.”

#### SÉPTIMA.- DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá una vigencia de **[INDICAR DURACIÓN SEGÚN TIPO DE NEGOCIO]** desde la fecha de confirmación efectiva del Usuario como cliente registrado de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

**[SÓLO EN CASO DE QUE PROCEDA]** El contrato se prorrogará por periodos de igual duración al inicial, de forma sucesiva y automática, salvo comunicación en contrario por cualquiera de las partes con un plazo de preaviso de treinta (30) días de antelación a la fecha de vencimiento prevista para el contrato inicial o cualquiera de sus periodos de prórroga.

A los efectos de la comunicación referida en esta cláusula, la misma podrá llevarse a cabo por cualquiera de los medios contemplados en las presentes condiciones generales de contratación.

#### OCTAVA.- RESPONSABILIDADES

El Usuario será el único y exclusivo responsable de la veracidad, adecuación y exactitud de todos los datos y manifestaciones que incluya en los formularios que envíe a **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** con el fin de tramitar su alta como cliente o cualquier otra comunicación que emita con cualquier finalidad siendo ésta dirigida a **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**. De esta manera, el Usuario será el único responsable de cualquier omisión, inexactitud o error cometido a la hora de cumplimentar los datos requeridos para la prestación de los servicios ofertados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

El mero envío por parte del Usuario de un formulario de solicitud de los servicios no supone necesariamente la aceptación del mismo por parte de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** en tanto en cuanto ésta no haya contrastado la exactitud de la información y cualquier otro extremo requerido para su prestación.

**[AUTÓNOMO/EMPRESA]** no será responsable del contenido, calidad, cualidades o desempeño de terceros profesionales o empresas.

**[AUTÓNOMO/EMPRESA]** realizará sus mejores esfuerzos con el fin de asegurar la disponibilidad técnica de los servicios y la adecuada transmisión de la información, siempre en la medida de sus posibilidades. No obstante lo anterior, debido a la naturaleza de la red Internet no es posible garantizar de forma absoluta estos extremos.

**[AUTÓNOMO/EMPRESA]** no será responsable por daños y perjuicios de cualquier naturaleza que eventualmente se pudieran derivar de: la interrupción de funcionamiento o falta de disponibilidad de su página web; la privacidad y la seguridad de la página web en cuanto a su utilización por parte del Usuario, y/o el acceso no consentido de terceros no autorizados; la exactitud, actualización y exhaustividad de los contenidos de la web; la eventual transmisión de software u otros elementos que afecten negativamente a los sistemas informáticos; cualquier otra pérdida o daño indirecto o de carácter consecuencia que no fuera razonablemente previsible por ambas partes en el momento en que el Usuario solicitó los servicios de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**; la demora en la prestación de los servicios ofertados en tanto en cuanto dicha demora o falta de cumplimiento se deba a circunstancias ajenas al control de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

#### NOVENA.- GARANTÍAS DE **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**

**[AUTÓNOMO/EMPRESA]** se compromete a respetar la garantía legal de los productos y servicios que en su portal se ofertan según lo estipulado en la legislación aplicable.

Los gastos de envío serán gestionados de acuerdo con lo expuesto en la cláusula sexta sobre precio, medios de pago, entrega de los bienes y desistimiento, así como con la legislación aplicable.

**[AUTÓNOMO/EMPRESA]** se compromete a poner a disposición de sus clientes sus mejores esfuerzos de cara a conseguir la excelencia en la prestación de sus servicios/productos.

En este sentido, **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** se compromete a tramitar con diligencia las reclamaciones o quejas que sus clientes, así como, en su caso, a hacer llegar las mismas a los proveedores que hayan podido incurrir en algún tipo de irregularidad en la prestación del servicio, si bien serán estos últimos los responsables de incumplir su propio deber de diligencia empresarial.

#### DÉCIMA.- CONFIDENCIALIDAD

Ni **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** ni el Usuario, revelarán a un tercero cualquier tipo de información de carácter confidencial, secretos comerciales, datos económicos, know-how, métodos de trabajo, datos personales o cualquier documento de cualquiera de las dos partes que lleve una mención de confidencialidad, o que de su naturaleza se deduzca su condición de confidencial, que haya recibido de la otra parte en relación con la prestación de los servicios de intermediación objeto de estas condiciones generales de contratación. Esta prohibición no tendrá efecto sobre una parte si cuenta con el consentimiento previo por escrito de la otra parte.

Las partes se comprometen a adoptar las precauciones necesarias para conservar el carácter secreto de las informaciones de carácter confidencial de la otra como las que adopta habitualmente para sus propias informaciones de tal naturaleza. También se obligan a comunicar tales informaciones, únicamente, a los empleados o personas, que, debido a su posición y función, necesiten conocerlas para poder realizar su trabajo. De cualquier modo, se les advertirá del carácter confidencial de esas informaciones y su responsabilidad en caso de divulgarlas ilícitamente.

Las limitaciones establecidas en el apartado anterior no serán aplicables a las informaciones que: (i) sean regularmente conocidas sin tener carácter confidencial o que estuvieran publicadas en la página web de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** sin estar restringido su acceso; (ii) que fueran de dominio público o accesibles al público con carácter general, por un motivo diferente a la trasgresión de esta cláusula; (iii) que se obtenga de un tercero que no esté obligado a guardar confidencialidad en relación con la información; (iv) cuya revelación por parte del receptor sea exigida legalmente.

Las partes se comprometen a respetar las obligaciones que resultan de la presente estipulación durante la vigencia del presente contrato, así como durante los **[INDICAR PLAZO]** años siguientes a su terminación o resolución.

## DÉCIMA PRIMERA.- PRIVACIDAD Y COMUNICACIONES COMERCIALES

**Protección de datos personales:** **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** en su compromiso de garantizar la confidencialidad de la información de sus usuarios y clientes, cumple con las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de carácter Personal y Garantía de los Derechos Digitales, así como el Reglamento (UE) 2016/679 de Protección de Datos de Carácter Personal.

El Usuario puede acceder a la totalidad de la información en relación con la gestión de sus datos de carácter personal, los derechos que le asisten en aplicación de la citada normativa y los tratamientos de datos que **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** podrá llevar a cabo en la página Política de Privacidad del Portal de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

**Comunicaciones comerciales:** **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** podrá remitir al Usuario comunicaciones relacionadas con sus productos/servicios promociones y ventajas, tanto por correo postal como por medios electrónicos (correo electrónico, SMS, mensajería electrónica) con el fin de informar al Usuario en relación con dichos aspectos. El Usuario al aceptar las presentes condiciones manifiesta su consentimiento para la recepción de dichas

comunicaciones. No obstante lo anterior, el Usuario podrá en todo momento y de forma sencilla y gratuita manifestar su oposición a continuar recibiendo comunicaciones de carácter comercial, para lo cual únicamente deberá remitir a **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** una comunicación indicando su voluntad de causar baja en cuanto a la remisión de estas comunicaciones, por correo postal a la dirección que figura en el Aviso legal o a través de correo electrónico o el área privada del Portal web de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** previa acreditación de su identidad a través de documento nacional de identidad o equivalente.

#### DÉCIMA SEGUNDA.- MEDIDAS DE SEGURIDAD

**[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, es consciente de la imposibilidad de garantizar la absoluta invulnerabilidad de los sistemas informáticos y redes de comunicación, pero no obstante se compromete a poner a disposición de los usuarios sus mejores esfuerzos en aras de garantizar la seguridad y disponibilidad de la información alojada en sus servidores.

Así, entre otras medidas, **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** se compromete a facilitar un usuario y contraseña a todos los clientes que se registren en el Portal; garantizando así mismo el cifrado de la información facilitada en relación con los servicios que así lo requieran por su naturaleza **[CONTRASTAR SEGÚN CASO CONCRETO]**. Para ello se implementará el protocolo de seguridad de cifrado de la información (“https:”), a lo que se podrá añadir medidas adicionales de seguridad y garantías a través de terceras partes, en función de los requerimientos del servicio **[CONTRASTAR SEGÚN CASO CONCRETO]**.

#### DÉCIMA TERCERA.- CESIÓN Y/O SUBROGACIÓN DE LOS SERVICIOS

**[AUTÓNOMO/EMPRESA]** podrá contratar o colaborar con subcontratistas, profesionales o agentes externos, así como ceder la totalidad o parte de los contratos o derechos formalizados a terceras entidades, para llevar a cabo la prestación de la totalidad o parte de los servicios regidos por estas condiciones generales de contratación.

**[AUTÓNOMO/EMPRESA]** se compromete a comunicar, a través de los canales de comunicación habilitados para sus relaciones con los clientes y descritos en las presentes condiciones generales, la referida cesión de contratos o derechos a terceras personas.

#### DÉCIMA CUARTA.- FIN DEL SERVICIO. EXTINCIÓN Y RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

El servicio se entenderá prestado cuando **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** proceda a enviar el producto/prestar el servicio objeto de las presentes condiciones generales de contratación.

Asimismo, en caso de que el servicio no haya sido prestado o enviado el producto, bien por circunstancias imputables a **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, por motivos comerciales o de cualquier otra naturaleza no imputables al Usuario, se entenderá que dicho servicio ha finalizado con la devolución del importe del mismo que el Usuario, en su caso, hubiere abonado con carácter previo a **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

El contrato se extinguirá cuando ambas partes cumplan con las obligaciones a las que se comprometen en el mismo, agotando su objeto, o cuando sea resuelto por alguna de ellas si concurre alguna de las causas previstas para la resolución en el Código Civil.

El presente contrato de condiciones generales podrá ser resuelto por cualquiera de las partes si la contraparte incumple de forma grave alguna de las obligaciones establecidas en el mismo.

#### DÉCIMA QUINTA.- NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES

Las notificaciones, comunicaciones y preavisos que se realicen entre las partes de las presentes condiciones generales de contratación deberán remitirse por cualquier medio (correo postal, fax, correo electrónico, teléfono, etc.) que permita la identificación del remitente y la integridad y autenticidad de la información

facilitada. En este sentido se requerirá la previa identificación del Usuario a través de su Documento Nacional de Identidad o cualquier otro que lo sustituya.

En particular, el Usuario podrá enviar sus comunicaciones y/o incidencias en relación con cualquier aspecto relacionado con la prestación de los servicios prestados por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** a la dirección de correo electrónico, a la dirección postal y/o teléfono que figura en la página “Aviso Legal”; al formulario de contacto disponible en la web de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**; o a través del área de clientes del Portal web de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

#### DÉCIMA SEXTA.- RELACIÓN CON OTROS CONTRATOS Y CONTRATOS ESPECIALES

La relación entre el Usuario y **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** se rige por estas Condiciones Generales, con independencia de la vigencia del Aviso legal y cualquier otro texto legal que regule las condiciones de uso del portal web de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, que se aplicará con carácter supletorio, y en lo que no contradiga a las presentes Condiciones Generales.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, para la prestación de determinados servicios se podrá establecer la aprobación por parte del Usuario de otras Condiciones Generales específicas o particulares para dicho servicio. En tal caso, las mencionadas Condiciones Generales o Acuerdos específicos se aplicarán de forma preferente a la relación entre el Usuario y **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, y sólo de forma supletoria y en lo que no las contradigan serán de aplicación las presentes Condiciones Generales.

#### DÉCIMA SÉPTIMA.- INVALIDEZ Y NULIDAD PARCIAL

En el supuesto de que alguna de las estipulaciones de las presentes condiciones generales de contratación fuera considerada nula o inaplicable, en su totalidad o en parte, por cualquier Juzgado o Tribunal de Justicia u Órgano administrativo competente, dicha nulidad o inaplicación no afectará a las restantes estipulaciones de las presentes condiciones generales de contratación, las cuales conservarán su plena vigencia y eficacia vinculante para las Partes.



## DÉCIMA OCTAVA.- SELLOS DE CONFIANZA Y SOMETIMIENTO JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO Y RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ELECTRÓNICO

**[AUTÓNOMO/EMPRESA]** pone a disposición de sus Usuarios las preceptivas hojas de reclamación en materia de consumo.

Así mismo, en la página web de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** se procederá a informar de la adscripción de la misma a los correspondientes códigos de consumo y sellos de confianza en busca de garantizar la mayor calidad en la prestación de sus servicios y la seguridad de sus Usuarios.

**[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, en cumplimiento del art. 14 del Reglamento (UE) 524/2013, pone a disposición del usuario el acceso al Portal Europeo de Resolución de Conflictos en materia de Consumo, accesible en el siguiente [enlace](#), con el fin de gestionar la resolución de las posibles controversias que surjan en la relación jurídica entre las partes.

**[EJEMPLO]:** *Mención si se posee al [Sello de confianza CECARM de comercio electrónico](#).*

## DÉCIMA NOVENA.- LEY APLICABLE Y COMPETENCIA DE ÓRGANOS JURISDICCIONALES

El usuario se compromete a hacer un uso correcto y adecuado de los servicios y del Portal **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** de conformidad con la Ley, con las presentes Condiciones Generales, el Aviso Legal y Condiciones de Uso del Portal, así como con las demás condiciones, reglamentos e instrucciones que, en su caso, pudieran ser de aplicación.

Las presentes condiciones generales de contratación se rigen por la legislación española, siendo competentes los Juzgados y Tribunales españoles para conocer de cuantas cuestiones se puedan suscitar en relación con interpretación, aplicación y cumplimiento. El Usuario renuncia expresamente a cualquier fuero distinto que, por aplicación de la Ley vigente, pudiera corresponderle y se somete

voluntariamente a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de **[INDICAR CIUDAD DOMICILIO DEL AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

**Advertencia importante:** el presente documento es un **modelo orientativo** del contenido que deberían incluir las Condiciones Generales de Contratación de un negocio online. No obstante, por las graves consecuencias que puede tener en relación con conflictos o reclamaciones **se recomienda expresamente que se acuda a un profesional y las mismas sean redactadas de forma personalizada según el modelo de negocio y las necesidades específicas del Portal web en particular.**

## VI. MODELOS DE CONTRATOS RELACIONADOS CON EL COMERCIO ELECTRÓNICO

Contrato de acceso a información confidencial, propiedad industrial e intelectual y datos de carácter personal

En ....., a ..... de ..... de.....

### REUNIDOS

De una parte, D. **XXXXXXXXXX** con DNI núm. **XXXXXXXXXX** y en su condición de administrador único de la mercantil<sup>4</sup> **XXXXXXXXXX**, (en adelante “[AUTÓNOMO/EMPRESA]”) con CIF **XXXXXXXXXX**, con domicilio a estos efectos en **XXXXXXXXXX** calle **XXXXXXXXXX** núm. **XXXXXXXXXX**, constituida en fecha ..... ante el Notario de ..... D. ...., e inscrita bajo el núm. .... de su protocolo.

De otra parte, D. ...., con DNI núm. .... y en su condición de **XXXXXXXXXX** de la mercantil **XXXXXXXXXX** (en adelante “LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO” o “LA EMPRESA” de forma indistinta), con CIF **XXXXXXXXXX**, con domicilio a estos efectos en **XXXXXXXXXX** calle **XXXXXXXXXX** núm. **XXXXXXXXXX**, constituida en fecha ..... ante el Notario de ..... D. ...., e inscrita bajo el núm. .... de su protocolo.

Y, reconociéndose ambas partes, mutua y recíprocamente con capacidad legal suficiente para el presente acto,

<sup>4</sup> En caso de tratarse de un profesional autónomo se omitirá la referencia a la mercantil.

## EXPONEN

A) Que **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** ha subcontratado las actividades consistentes en [DEFINIR EL OBJETO DE LAS ACTIVIDADES A SUBCONTRATAR] con la empresa prestadora del servicio.

B) Que, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPD) y del artículo 28.3 del Reglamento (UE) 2016/679, el tratamiento de datos de carácter personal por cuenta de tercero requiere la celebración de un contrato privado o acuerdo jurídico con los requisitos legales correspondientes.

C) Que es voluntad de las partes regular mediante el presente acuerdo el acceso por parte de LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO a información de carácter comercial, confidencial y así como a información que forma parte de la propiedad intelectual e industrial de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

De acuerdo con lo anterior, las partes suscriben el presente contrato, que se regirá de conformidad con las siguientes

## CLÁUSULAS

### PRIMERA.- DEFINICIONES.-

“Responsable del fichero o tratamiento”: persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, u órgano administrativo, que decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento.

“Encargado del tratamiento”: la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio o cualquier otro organismo que, sólo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

Según la terminología anterior, **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** es el responsable de los ficheros y LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO es el encargado del tratamiento de los mismos.

#### **SEGUNDA.- OBJETO.-**

Constituye el objeto del presente contrato determinar las condiciones de seguridad y confidencialidad en las cuales LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO (ENCARGADO DEL TRATAMIENTO) llevará a cabo el acceso y tratamiento de los datos de carácter personal responsabilidad de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** (RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO).

Así mismo constituye el objeto del contrato el regular el acceso a la información comercial y confidencial, así como a la que es objeto de propiedad intelectual e industrial de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** y a los que se podrá facilitar acceso como consecuencia de las tareas de mantenimiento y mejora de [DEFINIR EL OBJETO DE LAS ACTIVIDADES A SUBCONTRATAR] por parte de la EMPRESA PRESTADORA DE LOS SERVICIOS.

#### **TERCERA.- DATOS A LOS QUE SE DA ACCESO.-**

Los datos personales a los que podrá tener acceso LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO como consecuencia de las tareas de [DEFINIR EL OBJETO DE LAS ACTIVIDADES A SUBCONTRATAR] son: [DESCRIBIR LAS CATEGORÍAS DE DATOS DE FORMA EXHAUSTIVA].

#### **CUARTA.- CONDICIONES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN**

De acuerdo con el artículo 28 de la LOPDGDD, no se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio a **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**. No obstante lo anterior, se considerará que existe comunicación de datos a terceros cuando el acceso tenga por objeto el establecimiento de un nuevo vínculo entre LA EMPRESA PRESTADORA DE LOS SERVICIOS que accede a los datos y el afectado o se haga el tratamiento desatendiendo las instrucciones del Responsable.

La EMPRESA PRESTADORA DE LOS SERVICIOS en cumplimiento de la normativa vigente, manifiesta que ha implementado las medidas de seguridad técnicas y organizativas y ha procedido a cumplir con sus obligaciones en materia de protección de datos de carácter personal, medidas que aplicará en el tratamiento de los datos de carácter personal de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** que gestione o acceda conforme a lo establecido en el presente Contrato.

La EMPRESA PRESTADORA DE LOS SERVICIOS se compromete a cumplir con la debida diligencia con las solicitudes de ejercicio de derechos que le sean dirigidas por parte de los interesados incluidos en los tratamientos objeto del Contrato. Así mismo, para el caso de que dicha solicitud se dirija a **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** y se requiera cualquier actuación por parte de la EMPRESA PRESTADORA DE LOS SERVICIOS, ésta se compromete a poner a su disposición sus mejores esfuerzos para cumplir dicha con la obligación de responder dentro del plazo legal y en todo caso antes de 24 horas desde su recepción.

La EMPRESA PRESTADORA DE LOS SERVICIOS únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figura en el presente contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. No obstante lo anterior, la EMPRESA PRESTADORA DE LOS SERVICIOS no incurrirá en responsabilidad cuando, previa indicación expresa y por escrito de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, comunique los datos a un tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal, confidencial o sujeto a la propiedad intelectual e industrial del **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** objeto del contrato.

#### **QUINTA.- RESPONSABILIDAD.-**

En el caso de que la EMPRESA PRESTADORA DE LOS SERVICIOS destine los datos personales, información comercial y sujeta a derecho a

propiedad intelectual e industrial, a otra finalidad distinta de la expresamente expuesta en este contrato, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato y sin previa autorización expresa y por escrito de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente en materia de protección de datos de carácter personal. En relación con la vulneración en relación con información comercial, confidencial o sujeta a propiedad intelectual e industrial se procederá a la reclamación de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la vulneración del presente acuerdo.

#### **SEXTA.- MODALIDADES DE ACCESO Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS.-**

La EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO podrá tener acceso a los datos personales para la prestación de servicios a través de las siguientes modalidades **[MARCAR LAS QUE PROCEDA]**:

- En los locales del responsable.
- Acceso remoto.
- En los locales del encargado.

En todos los casos, el acceso a los datos por la EMPRESA PRESTADORA DE LOS SERVICIOS estará sometido a las medidas técnicas y organizativas contempladas en el la LOPDGDD y el RGPD y en el presente contrato.

#### **SÉPTIMA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.-**

La EMPRESA PRESTADORA DE LOS SERVICIOS se obliga, de conformidad con el artículo 5 de la LOPDGDD a mantener el debido secreto profesional durante la ejecución del presente contrato y después de su terminación comprometiéndose a exigir el mismo nivel de compromiso a cualquier persona que dentro de su organización, participe en cualquier fase del tratamiento de los datos.

Así mismo, la EMPRESA PRESTADORA DE LOS SERVICIOS se obliga en virtud del presente contrato a observar la más absoluta confidencialidad en relación con toda la información comercial propiedad de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** (contenidos, ficheros e información en cualquier soporte) a la que tenga acceso como consecuencia del presente contrato.

Además, la EMPRESA PRESTADORA DE LOS SERVICIOS se obliga a respetar las condiciones de licenciamiento de contenidos de los activos de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** a los que pueda tener acceso como consecuencia de las tareas a desarrollar en relación con [DEFINIR EL OBJETO DE LOS SERVICIOS]

#### **OCTAVA.- MEDIDAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS.-**

La EMPRESA PRESTADORA DE LOS SERVICIOS se obliga a establecer las medidas técnicas y organizativas que garanticen la autenticidad, integridad y confidencialidad de los datos. En particular serán de aplicación las medidas previstas en el art. 32 del RGPD, a saber:

- a) La seudonimización y el cifrado de datos personales;
- b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;
- c) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico;
- d) Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

En todo caso, estas medidas tendrán la condición de mínimos exigibles, sin perjuicio de las disposiciones legales o reglamentarias específicas vigentes que pudieran resultar de aplicación en cada caso o las que por propia iniciativa adopte el -ENCARGADO DEL TRATAMIENTO- (la EMPRESA PRESTADORA DE LOS SERVICIOS).



**NOVENA.- AUTORIZACIONES EXPRESAS.-**

**[AUTÓNOMO/EMPRESA]** autoriza a la EMPRESA PRESTADORA DE LOS SERVICIOS (ENCARGADO DEL TRATAMIENTO) siempre que ello sea necesario para la ejecución de los servicios determinados en este contrato y se garantice la implantación de las medidas de seguridad que corresponda al tipo de fichero tratado:

(i) A llevar a cabo el tratamiento de los datos de carácter personal a los que accede fuera de los locales para los perfiles de usuarios definidos en el documento de seguridad de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

(ii) La salida de soportes y documentos que contengan datos de carácter personal, incluidos los comprendidos y/o anejos a un correo electrónico, fuera de los locales bajo el control de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**.

(iii) La ejecución de los procedimientos de recuperación de datos que la EMPRESA PRESTADORA DE LOS SERVICIOS se vea en la obligación de ejecutar durante la vigencia del contrato.

**DÉCIMA.- DURACIÓN.-**

El presente contrato una duración correspondiente al tiempo de duración de las tareas de [DEFINIR OBJETO DE LOS SERVICIOS], sin perjuicio de lo establecido en la legislación aplicable y el presente contrato en relación con la obligación de confidencialidad y secreto de la información, la cual se extenderá incluso tras la finalización de dichos servicios.

**DÉCIMA PRIMERA.- PROTECCIÓN DE DATOS.-**

De acuerdo con lo dispuesto en la LOPD, el legal representante firmante de este contrato y los interlocutores designados para su ejecución quedan informados de que sus datos personales serán tratados en un fichero responsabilidad de cada una de las partes contratantes respectivamente con la finalidad de llevar a cabo la gestión, desarrollo, cumplimiento y control de la relación contractual, así como mantenimiento de históricos de relaciones comerciales por los plazos legalmente establecidos. Asimismo, los datos serán cedidos a otros terceros en los casos legalmente previstos tal como auditores

financieros, Órganos de la Administración competentes por motivos de control, registro e inspección y fedatarios públicos en caso de elevación a público del documento [AÑADIR OTROS EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES Y SERVICIOS DEL AUTÓNOMO/EMPRESA]. Los interesados podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación dirigiéndose por escrito a cada uno de los responsables del fichero en la siguiente dirección expresada en el encabezamiento del presente Contrato.

#### **DÉCIMA SEGUNDA.- DEBER DE DEVOLUCIÓN Y NO CONSERVACIÓN**

El encargado, en función de la decisión del responsable, procederá a la supresión o devolución de los datos personales objeto del presente contrato una vez finalizadas las prestaciones que son objeto del mismo. En caso de supresión, la misma se deberá llevar a cabo adoptando medidas que permitan evitar el acceso, recuperación o restauración por parte de terceros.

#### **DÉCIMA TERCERA.- FUERO.-**

Para el ejercicio de las acciones que pudieran derivarse del presente contrato, los contratantes se someten expresamente a la competencia y jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de [SEDE DEL AUTÓNOMO/EMPRESA SALVO QUE PROCEDA OTRO FORO], con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderle.

Y en prueba de conformidad, las partes firman en duplicado ejemplar el presente contrato, en el lugar y fecha mencionados en el encabezamiento.

Por [AUTÓNOMO/EMPRESA]

POR LA EMPRESA PRESTADORA DE LOS  
SERVICIOS

Fdo: [AUTÓNOMO/EMPRESA]

Fdo:

*[NOTA: El contrato se firmará en todas sus páginas por ambos intervinientes.]*

## Compromiso de confidencialidad para trabajadores (Anexo a Contrato de trabajo)

Identificación completa de la Empresa:

Identificación completa del Trabajador:

### **PRIMERA.- OBJETO.-**

En virtud de la prestación de servicios de carácter laboral que -EL TRABAJADOR- efectuará para **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, -EL TRABAJADOR- puede tener acceso a instalaciones, dependencias, recursos, sistemas, documentos en soporte papel, documentos electrónicos, soportes informáticos, electrónicos y telemáticos susceptibles de contener información considerada confidencial, titularidad tanto de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** como de otros terceros vinculados a ella a través de distintas relaciones jurídicas.

Es por ello que de acuerdo con el artículo 5 del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores -EL TRABAJADOR- viene obligado expresamente a cumplir con las obligaciones concretas de su puesto de trabajo, de conformidad a las reglas de la buena fe y diligencia. En virtud de lo anterior, -EL TRABAJADOR- declara mediante el presente documento, que asume su compromiso de cumplir y respetar el deber de secreto y sigilo profesional, respecto de cualquier información confidencial que pueda conocer, con motivo de la prestación de servicios y ejecución de su contrato laboral.

A efectos de lo anterior **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** pone en conocimiento de -EL TRABAJADOR- que por “información confidencial” se entenderá toda aquella información, incluyendo datos de carácter personal relativos a personas físicas, que en cualquier momento (pasado, presente y/o futuro) y con ocasión de los servicios prestados por -EL TRABAJADOR-, **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** facilite, entregue o, de cualquier forma (verbal, escrita, visual u otras), y bajo cualquier tipo de soporte o canal (papel, electrónico, telemático, soportes informáticos, mensajes de correo electrónico u otros documentos o soportes), ponga a disposición de -EL TRABAJADOR- y que, en general, y en los más

amplios términos, concierna, afecte o se refiera directa, indirecta, mediata o inmediatamente, ya a **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, ya a los terceros (personas físicas o jurídicas) con quienes se mantenga cualquier tipo de vinculación, o, sin mantenerla actualmente, pueda existir ésta en un futuro.

#### **SEGUNDA.- OBLIGACIONES.-**

En cumplimiento del objeto del presente documento, -EL TRABAJADOR- se compromete a mantener bajo el más estricto secreto profesional toda la información confidencial que pueda llegar a su conocimiento como consecuencia del desempeño de sus funciones, comprometiéndose el trabajador a no divulgarla, publicarla, cederla, revelarla ni de otra forma, directa o indirecta, ponerla a disposición de terceros, ni total ni parcialmente, y a cumplir esta obligación incluso con sus propios familiares u otros miembros de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** que no estén autorizados a acceder a la citada información, en su encargo profesional o por razón del puesto que ocupan.

Asimismo, declara conocer y se compromete a respetar y cumplir la normativa y medidas de seguridad implementadas por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** a fin de garantizar la seguridad y protección de la información confidencial.

#### **TERCERA.- VIGENCIA DEL DEBER DE SIGILO PROFESIONAL.-**

-EL TRABAJADOR- garantiza que, tras la terminación de la relación laboral cualquiera que sea su causa, mantendrá vigente su deber de sigilo y secreto profesional respecto de la información confidencial y/o empresarial a que haya tenido acceso durante el desempeño de sus funciones, durante la vigencia de la relación laboral, y devolverá inmediatamente a **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** cualquier soporte o documento en el que conste la información que por cualquier causa obrare en su poder, o la destruirá siguiendo los procedimientos de seguridad para el borrado de información establecidos por **[AUTÓNOMO/EMPRESA]**, comprometiéndose en todo caso a no hacer uso de dicha información para ninguna finalidad comercial, empresarial ni siquiera personal.

#### **CUARTA.- SANCIONES.-**

-EL TRABAJADOR- declara conocer que las faltas por los trabajadores al servicio de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** reguladas en este compromiso de confidencialidad, se clasificarán atendiendo a su importancia, reincidencia e intención, en leves, graves y muy graves, de conformidad con lo dispuesto en el Convenio Colectivo de aplicación y en las normas vigentes del ordenamiento jurídico laboral. En consecuencia, las sanciones que **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** podrá aplicar, según la gravedad y circunstancias de las faltas cometidas, serán las establecidas en la legislación citada.

#### **QUINTA.- PROTECCIÓN DE DATOS.-**

De conformidad con la Ley 3/2018, de 5 de diciembre, Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de los Derechos Digitales (en adelante LOPDGDD), **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** con domicilio a estos efectos en [DOMICILIO A EFECTOS DE EJERCICIO DE DERECHOS ARSOPL], informa a -EL TRABAJADOR- de que los datos de carácter personal derivados de la suscripción de este documento, así como los generados en virtud del objeto del mismo serán tratados con la finalidad de llevar a cabo un control de cumplimiento de su compromiso de confidencialidad respecto de toda la información reservada y confidencial que reciba durante la ejecución de la relación laboral. Dicho tratamiento tiene carácter obligatorio y resulta imprescindible a los fines indicados y se encuentra amparado tanto en el cumplimiento de una obligación legal (Estatuto de los Trabajadores) como en el interés legítimo de la empresa de verificar el cumplimiento de los deberes de los empleados en el marco de la legislación aplicable. Asimismo **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** informa al TRABAJADOR de que, en cualquier momento puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad (en su caso), y oposición dirigiéndose por escrito a la dirección indicada más arriba. Los datos personales se mantendrán durante el tiempo que dure la prestación de los servicios y más allá de ello para el cumplimiento de las obligaciones legales de carácter fiscal y administrativo.

Así mismo, declaro que he sido informado por parte de **[AUTÓNOMO/EMPRESA]** de mis funciones y obligaciones en todo lo referido al tratamiento de datos de carácter personal; de la existencia de medidas técnicas y organizativas de las cuales he sido informado a través de un resumen, habiendo leído y comprendido su contenido con carácter previo a la firma del presente documento; así como de las posibles responsabilidades en las cuales podría incurrir en caso de incumplimiento de las referidas obligaciones.

Declaro el entendimiento del presente documento, manifiesto mi conformidad con su contenido y acepto el cumplimiento de todas las normas que en el mismo se proponen y/o adjuntan, en \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Firmado por -EL TRABAJADOR-

Don/Dña \_\_\_\_\_

NIF.

## Modelo de documento de información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento

### **Derecho de desistimiento:**

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día (1).

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos (2) su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio (3).

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

### **Consecuencias del desistimiento:**

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso (4).

(5)

(6)



Instrucciones para su cumplimentación:

(1) Insértese una de las expresiones que aparecen entre comillas a continuación:

a) en caso de un contrato de servicios o de un contrato para el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, de calefacción mediante sistemas urbanos o de contenido digital que no se preste en un soporte material: "de la celebración del contrato";

b) en caso de un contrato de venta: "que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes";

c) en caso de un contrato de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor y usuario en el mismo pedido y entregados por separado: "que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del último de esos bienes";

d) en caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas: "que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del último componente o pieza";

e) en caso de un contrato para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado: "que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del primero de esos bienes".

(2) Insértese su nombre, su dirección completa y, si dispone de ellos, su número de teléfono, su número de fax y su dirección de correo electrónico.

(3) Si usted ofrece al consumidor y usuario en su sitio web la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente información relativa a su desistimiento del contrato, insértese el texto siguiente: "Tiene usted asimismo la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento o cualquier otra declaración inequívoca a través de nuestro sitio web [insértese la dirección electrónica]. Si recurre a esa opción, le comunicaremos sin demora en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico) la recepción de dicho desistimiento".

(4) En caso de un contrato de venta en el que usted no se haya ofrecido a recoger los bienes en caso de desistimiento, insértese la siguiente información: "Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero".

(5) Si el consumidor y usuario ha recibido bienes objeto del contrato insértese el texto siguiente:

(a) insértese:

– "Recogeremos los bienes", o bien

– "Deberá usted devolvernos o entregarnos directamente los bienes o a... (Insértese el nombre y el domicilio, si procede, de la persona autorizada por usted a recibir los bienes), sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comuniquemos su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo";

(b) Insértese:

– "Nos haremos cargo de los costes de devolución de los bienes";

– "Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes";

– En caso de que, en un contrato a distancia, usted no se ofrezca a hacerse cargo de los costes de devolución de los bienes y estos últimos, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo: "Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes, ... euros (insértese el importe)"; o, si no se puede realizar por adelantado un cálculo razonable del coste de devolución de los bienes: "Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes. Se calcula que dicho coste se eleva a aproximadamente ... euros (insértese el importe) como máximo", o bien

– En caso de que, en un contrato celebrado fuera del establecimiento, los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo y se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor y usuario en el momento de celebrarse el contrato: "Recogeremos a nuestro cargo los bienes";

(c) "Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes".

(6) En caso de un contrato para la prestación de servicios o para el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, o calefacción mediante sistemas urbanos, insértese lo siguiente: "Si usted ha solicitado que la prestación de servicios o el suministro de agua/ gas/ electricidad/ calefacción mediante sistemas urbanos (suprímase lo que no proceda) dé comienzo durante el período de desistimiento, nos abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que nos haya comunicado su desistimiento, en relación con el objeto total del contrato".

## Modelo de documento de ejercicio del derecho de desistimiento

*(Modelo de formulario a cumplimentar y enviar si como consumidor desea desistir del contrato)*

- A la atención de *(aquí se deberá insertar el nombre del empresario, su dirección completa y, si dispone de ellos, su número teléfono, de fax y su dirección de correo electrónico)*:
- Por la presente le comunico/comunicamos (1) que desisto de mi/desistimos de nuestro (1) contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio (1)
- Pedido el/recibido el (1)
- Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios
- Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios
- Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios (sólo si el presente formulario se presenta en papel)
- Fecha

### **OPCIONAL:**

**A) Recordatorio de las obligaciones del empresario.** *(Se puede añadir el presente párrafo):*

"Así mismo se le recuerda que según la normativa vigente en materia de compras a distancia y fuera de establecimiento mercantil, Título III del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre donde se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, el ejercicio del derecho de desistimiento extinguirá las obligaciones de las partes de ejecutar el contrato o celebrarlo cuando el consumidor haya realizado una oferta (art. 106.5). Que como empresario me reembolsará todo pago recibido, incluidos, en su caso, los gastos de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que recibió mi decisión de desistimiento de este

contrato. Además, se le recuerda que según el art. 107.1 si se retrasara injustificadamente la devolución de las sumas abonadas, le reclamaré que se me abone el doble del importe adeudado, sin perjuicio de reclamarle los daños y perjuicios sufridos que excedan de dicha cantidad."

Aunque no es necesario, se recomienda adjuntar fotocopia del D.N.I. y si es posible del contrato, presupuesto, albaranes de entrega, publicidad o cualquier documentación que acredite su derecho a desistir.

**B) Adquisición de bienes o servicios vinculados con crédito al consumo.** *(Se recomienda añadir el presente párrafo):*

**“De la misma manera, se le notifica que conforme a lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 16/2011, de 24 de junio de contratos de crédito, puesto que he desistido del contrato suministro de bienes/servicios *(seleccionar según proceda)* y puesto que el mismo se financió totalmente/parcialmente *(seleccionar según proceda)* mediante un crédito vinculado, dicho contrato de crédito dejará de estar vigente, quedando sin efecto sin penalización alguna.”**

## VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

**«Datos personales»:** toda información sobre una persona física identificada o identificable («el interesado»); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona.

**«Tratamiento»:** cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción.

**«Limitación del tratamiento»:** el marcado de los datos de carácter personal conservados con el fin de limitar su tratamiento en el futuro.

**«Elaboración de perfiles»:** toda forma de tratamiento automatizado de datos personales consistente en utilizar datos personales para evaluar determinados aspectos personales de una persona física, en particular para analizar o predecir aspectos relativos al rendimiento profesional, situación económica, salud, preferencias personales, intereses, fiabilidad, comportamiento, ubicación o movimientos de dicha persona física.

**«Seudonimización»:** el tratamiento de datos personales de manera tal que ya no puedan atribuirse a un interesado sin utilizar información adicional, siempre que dicha información adicional figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar que los datos personales no se atribuyan a una persona física identificada o identificable.

«**Fichero**»: todo conjunto estructurado de datos personales, accesibles con arreglo a criterios determinados, ya sea centralizado, descentralizado o repartido de forma funcional o geográfica.

«**Responsable del tratamiento**» o «**responsable**»: la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que, solo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento; si el Derecho de la Unión o de los Estados miembros determina los fines y medios del tratamiento, el responsable del tratamiento o los criterios específicos para su nombramiento podrá establecerlos el Derecho de la Unión o de los Estados miembros.

«**Encargado del tratamiento**» o «**encargado**»: la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

«**Destinatario**»: la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo al que se comuniquen datos personales, se trate o no de un tercero. No obstante, no se considerarán destinatarios las autoridades públicas que puedan recibir datos personales en el marco de una investigación concreta de conformidad con el Derecho de la Unión o de los Estados miembros; el tratamiento de tales datos por dichas autoridades públicas será conforme con las normas en materia de protección de datos aplicables a los fines del tratamiento.

«**Tercero**»: persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u organismo distinto del interesado, del responsable del tratamiento, del encargado del tratamiento y de las personas autorizadas para tratar los datos personales bajo la autoridad directa del responsable o del encargado.

«**Consentimiento del interesado**»: toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que el interesado acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen.

«**Violación de la seguridad de los datos personales**»: toda violación de la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de

datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.

**«Datos genéticos»:** datos personales relativos a las características genéticas heredadas o adquiridas de una persona física que proporcionen una información única sobre la fisiología o la salud de esa persona, obtenidos en particular del análisis de una muestra biológica de tal persona.

**«Datos biométricos»:** datos personales obtenidos a partir de un tratamiento técnico específico, relativos a las características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona física que permitan o confirmen la identificación única de dicha persona, como imágenes faciales o datos dactiloscópicos.

**«Datos relativos a la salud»:** datos personales relativos a la salud física o mental de una persona física, incluida la prestación de servicios de atención sanitaria, que revelen información sobre su estado de salud.

**«Establecimiento principal»:**

a) en lo que se refiere a un responsable del tratamiento con establecimientos en más de un Estado miembro, el lugar de su administración central en la Unión, salvo que las decisiones sobre los fines y los medios del tratamiento se tomen en otro establecimiento del responsable en la Unión y este último establecimiento tenga el poder de hacer aplicar tales decisiones, en cuyo caso el establecimiento que haya adoptado tales decisiones se considerará establecimiento principal.

b) en lo que se refiere a un encargado del tratamiento con establecimientos en más de un Estado miembro, el lugar de su administración central en la Unión o, si careciera de ésta, el establecimiento del encargado en la Unión en el que se realicen las principales actividades de tratamiento en el contexto de las actividades de un establecimiento del encargado en la medida en que el encargado esté sujeto a obligaciones específicas con arreglo al presente Reglamento.

**«Representante»:** persona física o jurídica establecida en la Unión que, habiendo sido designada por escrito por el responsable o el encargado del tratamiento con arreglo al artículo 27, represente al responsable o al encargado



en lo que respecta a sus respectivas obligaciones en virtud del Reglamento 2016/679.

**«Empresa»:** persona física o jurídica dedicada a una actividad económica, independientemente de su forma jurídica, incluidas las sociedades o asociaciones que desempeñen regularmente una actividad económica.

**«Grupo empresarial»:** grupo constituido por una empresa que ejerce el control y sus empresas controladas.

**«Normas corporativas vinculantes»:** las políticas de protección de datos personales asumidas por un responsable o encargado del tratamiento establecido en el territorio de un Estado miembro para transferencias o un conjunto de transferencias de datos personales a un responsable o encargado en uno o más países terceros, dentro de un grupo empresarial o una unión de empresas dedicadas a una actividad económica conjunta;

**«Autoridad de control»:** la autoridad pública independiente establecida por un Estado miembro con arreglo a lo dispuesto en el artículo 51;

**«Autoridad de control interesada»:** la autoridad de control a la que afecta el tratamiento de datos personales debido a que:

- a) el responsable o el encargado del tratamiento está establecido en el territorio del Estado miembro de esa autoridad de control;
- b) los interesados que residen en el Estado miembro de esa autoridad de control se ven sustancialmente afectados o es probable que se vean sustancialmente afectados por el tratamiento, o
- c) se ha presentado una reclamación ante esa autoridad de control.

**«Tratamiento transfronterizo»:**

- a) el tratamiento de datos personales realizado en el contexto de las actividades de establecimientos en más de un Estado miembro de un responsable o un encargado del tratamiento en la Unión, si el responsable o el encargado está establecido en más de un Estado miembro, o

b) el tratamiento de datos personales realizado en el contexto de las actividades de un único establecimiento de un responsable o un encargado del tratamiento en la Unión, pero que afecta sustancialmente o es probable que afecte sustancialmente a interesados en más de un Estado miembro.

**«Objeción pertinente y motivada»:** la objeción a una propuesta de decisión sobre la existencia o no de infracción del presente Reglamento, o sobre la conformidad con el presente Reglamento de acciones previstas en relación con el responsable o el encargado del tratamiento, que demuestre claramente la importancia de los riesgos que entraña el proyecto de decisión para los derechos y libertades fundamentales de los interesados y, en su caso, para la libre circulación de datos personales dentro de la Unión.

**«Servicio de la sociedad de la información»:** todo servicio conforme a la definición del artículo 1, apartado 1, letra b), de la Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo.

**«Organización internacional»:** una organización internacional y sus entes subordinados de Derecho internacional público o cualquier otro organismo creado mediante un acuerdo entre dos o más países o en virtud de tal acuerdo.

## VIII. ENLACES A LA LEGISLACIÓN APLICABLE

- [Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil.](#)
- [Real Decreto de 22 de agosto de 1885 por el que se publica el Código de Comercio.](#)
- [Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización.](#)
- [Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital.](#)
- [Ley 2/2007, de 15 de marzo, de sociedades profesionales.](#)
- [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.](#)
- [Reglamento \(UE\) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE \(RGPD\).](#)
- [Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico \(LSSICE\)](#)
- [Real Decreto Legislativo 1/2007, texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras complementarias \(TRLGDCU\)](#)
- [Ley 7/1998, sobre condiciones generales de la contratación \(LCGC\)](#)
- [Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista \(LOCM\)](#)
- [Ley 34/1988, General de Publicidad \(LGP\)](#)
- [Ley 17/2001, de Marcas \(LM\)](#)

- [Real Decreto Legislativo 1/1996, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia \(TRLPI\)](#)
- [Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.](#)
- [Reglamento \(UE\) nº 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.](#)
- [Ley 7/2017, de 2 de noviembre, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.](#)

