

OFICINA

Acelera
pyme

Cámara
Zaragoza

Cómo crear el aviso legal, cookies y condiciones de venta en tu web

25 de noviembre de 2021



VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGÉNCIA ARTIFICIAL

red.es

Cámara
de Comercio de España



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

1. El Aviso Legal

1.1 Importancia

1.2 Contenido

2. Política de Privacidad y de cookies

2.1 Información a efectos de protección de datos

2.2 Envío de comunicaciones comerciales

2.3 Información y uso de cookies

3. Condiciones de Venta

3.1 Proceso de contratación

3.2 Contenido mínimo

3.3 Pago y ejecución

3.4 Desistimiento y garantía



CÓMO CREAR EL AVISO LEGAL, COOKIES Y CONDICIOENS DE VENTA EN TU WEB

El Aviso Legal

Importancia

Garantizar información completa sobre el proveedor/vendedor

Lo más habitual es no indicar los datos del Registro Mercantil

Debe ser directamente accesible (en la página principal)

Referencia legal: art. 10 LSSI y art. 60 LCU

¡No es un contrato!

Contenido

- **Nombre o razón social, NIF, domicilio, correo electrónico, nombres comerciales y número de teléfono**
- **Servicio Atención al Cliente (sin coste adicional)**
- **Datos inscripción Registro Mercantil (u otros a efectos de publicidad)**
- **Licencias y autorizaciones administrativas en función de la actividad**
- **Colegio profesional, título y normativa en caso de profesiones reguladas**
- **Códigos de conducta**
- **Propiedad intelectual de la web, referencias a marcas**
- **Exclusiones y limitaciones de responsabilidad sobre los contenidos**

Política de privacidad y de cookies

Datos que se recopilan y fines a los que se destinan los datos

Datos de visitas/navegación: política de cookies

Consultas/reclamaciones

Gestionar y tramitar pedidos

Gestión y envío de comunicaciones comerciales (ojo con esto)

Cumplimiento de obligaciones legales

¿Hay que pedir el consentimiento para todo?

¿Se van a comunicar (enviar) datos a terceros?

Plazos de conservación y derechos

Tiempo de conservación: el necesario

Consultas/reclamaciones: 5 años

Gestionar y tramitar pedidos: 6 años

Gestión y envío de comunicaciones comerciales: el que queráis

**Cumplimiento de obligaciones legales: según plazos de prescripción
(5 años)**

Derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación al tratamiento y portabilidad

Derecho a interponer una reclamación ante la AGPD

Comunicaciones comerciales

- **El consentimiento no siempre es necesario**
- **Información sobre el emisor en cada comunicación**
- **Es probable haya transferencias internacionales de datos (hay que indicarlo)**
- **Derecho de baja en cada comunicación**

Este mensaje puede contener contenidos publicitarios. De acuerdo con la normativa sobre protección de datos personales y servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico, le informamos de que sus datos personales forman parte de los sistemas de información de _____, y son tratados para enviarle comunicaciones comerciales relativas a ofertas, promociones, actividades, productos o servicios de _____. No está prevista la existencia de transferencias internacionales de sus datos, salvo de su correo electrónico, nombre y apellidos y suscripción, los cuales son transferidos a un proveedor de servicios tecnológicos a los efectos de gestionar y administrar estos envíos y la correspondiente base de datos, habiéndose implementado medidas que permiten garantizar un nivel adecuado de seguridad. Sus datos serán conservados de manera indefinida, y en todo caso podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión y otros, con arreglo a la normativa correspondiente y dirigiéndose a la dirección _____. Asimismo, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en caso de que considere que el tratamiento de los mismos no es el adecuado. Para más información, consulte nuestra Política de Privacidad. Si quiere darse de baja, pulse en ____ o responda a remitente indicándolo.

Política de cookies

La AGPD sólo admite el consentimiento, salvo cookies técnicas, de seguridad y las necesarias para prestar un servicio/funcionalidad

Información por capas

Hay que indicar finalidades CONCRETAS

No es válido el consentimiento al “continuar navegando” o hacer *scroll*

Aceptar/Rechazar/Configurar

Política de cookies

Primera capa

Ejemplo número 3

COOKIES

Utilizamos cookies propias y de terceros para fines analíticos y para mostrarte publicidad personalizada en base a un perfil elaborado a partir de tus hábitos de navegación (por ejemplo, páginas visitadas). Clica AQUÍ para más información. Puedes aceptar todas las cookies pulsando el botón "Aceptar" o configurarlas o rechazar su uso pulsando el botón "Configurar".

CONFIGURAR

ACEPTAR

Segunda capa

- **Información general sobre funcionamiento y desactivación**
- **Cookies concretas**
- **Propias o de terceros**
- **Finalidades/usos**
- **Plazo duración**
- **Información ampliada sobre tratamientos**

CÓMO CREAR EL AVISO LEGAL, COOKIES Y CONDICIOENS DE VENTA EN TU WEB

Condiciones de venta



Proceso de contratación

- 1. Selección de producto (características, funcionalidades, compatibilidades, interoperabilidades, instrucciones, limitaciones, precio...)**
- 2. Cumplimentación de datos**
- 3. Aceptación de condiciones**
- 4. Pago**
- 5. Confirmación**
- 6. Postventa y garantías**

Contenido de las condiciones

- 1. Explicación general sobre el proceso de compra: seleccionar, añadir al carrito, cómo corregir errores, disponibilidad de productos, requerimientos técnicos (alta/registro, web/móvil), confirmación y pago**
- 2. Ámbito territorial de venta**
- 3. Información sobre tratamiento de datos: tanto para la venta como para otros usos**
- 4. Precio, impuestos (ojo con IVA), medios de pago admitidos (ojo con sobrecostes) y facturación**

- 5. Entrega/envío: plazos, medios y costes, resolución de incidencias**
- 6. Derecho de desistimiento y modelo de formulario**

Hay excepciones y hay que indicarlas

14 días naturales desde la recepción

Petición expresa (modelo)

Devolución del producto (a costa del comprador)

Devolución íntegra de lo pagado (14 días desde la petición)

7. Garantía, devoluciones y cómo aplica

2 años (productos nuevos), 1 año (segunda mano)

6 meses de presunción de no conformidad

Reparación/sustitución o rebaja en el precio

La tiene que proporcionar el vendedor y sin ningún coste

A partir del año que viene cambia

8. Ley aplicable y jurisdicción. Procedimiento de reclamaciones y resolución de conflictos

Pago y ejecución

**“Pedido con
obligación de pago”**

Confirmación inmediata o dentro de 24 horas

Envío de las condiciones con la confirmación (adjunto)

Factura por defecto en papel

¿Qué es lo que se
está
inspeccionando?

CÓMO CREAR EL AVISO LEGAL

20

 MINISTERIO DE SANIDAD, CONSUMO Y BIENESTAR SOCIAL	aecosan <small>agencia española de consumo, seguridad alimentaria y nutrición</small>	Secretaría General de Sanidad y Consumo Dirección General de Consumo
Unidad: SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN, CALIDAD Y COOPERACIÓN EN CONSUMO		Nº: SCC. Rev: Fecha:
Título: PROCEDIMIENTO PARA LA VIGILANCIA DEL MERCADO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO DE BIENES Y SERVICIOS ANEXO I		

ANEXO I

MODELO PROTOCOLO DE INSPECCIÓN: COMERCIO ELECTRÓNICO

IDENTIFICACIÓN DE LA PÁGINA WEB			
URL	Responsable de la página web		
Domicilio responsable página web	Teléfono	Correo electrónico	
CIF	TELÉFONO CONTACTO	DOMICILIO COMPLETO	

- Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. (LSSI)
- Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. (RDL)
- Real Decreto 3423/2000, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios.

		SI	NO	N/P	ARTÍCULADO
1	INSPECCIÓN SITIOS WEB DE COMERCIO ELECTRÓNICO				
1.1	IDENTIFICACIÓN DEL VENDEDOR				
1.1.1	Se puede acceder a la información de la empresa	X			LSSI art 10.1 RDL art 97.1
1.1.2	Consta la identidad del empresario, incluido su nombre comercial	X			RDL art 97.1.b
1.1.3	Consta el domicilio completo	X			RDL art 97.1.c
1.1.4	Consta el correo electrónico	X			RDL art 97.1.c R 524/2013 art. 14.1
1.1.5	Consta el teléfono	X			RDL art 97.1.c
1.1.7	Constan los datos de inscripción en el Registro Mercantil		X		LSSI art 10.1.b
1.1.8	Consta el NIF/CIF de la empresa	X			LSSI art 10.1.e
1.2	PRECIOS, GASTOS, PAGO Y ENTREGA				
1.2.1	Indica los precios de los productos a la venta	X			RDL art 97.1.e LSSI art 10.1.f
1.2.2	Indica el precio por unidad de medida cuando es necesario			X	RD 3423/2000 art 3
1.2.3	El precio incluye los impuestos	X			RDL art 97.1.e
1.2.4	Se informa de los procedimientos de pago	X			RDL art 97.1.g
		X			RDL art 97.1.e

Campaña 2020 Gobierno de Aragón (60 webs)

IDENTIFICACIÓN DEL VENDEDOR		
	Nº	%
Se puede acceder a la información de la empresa	60	100,00 %
Consta la identidad del empresario, incluido su nombre comercial	60	100,00 %
Consta el domicilio completo	60	100,00 %
Consta el correo electrónico	58	96,67 %
Consta el teléfono	59	98,33 %
Constan los datos de inscripción en el Registro Mercantil	44	73,33 %
Consta el NIF/CIF de la empresa	57	95,00 %

PRECIOS, GASTOS, PAGO Y ENTREGA		
	Nº	%
Indica los precios de los productos a la venta	59	98,33 %
Indica el precio por unidad de medida, en su caso	59	98,33 %
El precio incluye los impuestos	59	98,33 %
Se informa de los procedimientos de pago	60	100 %
Se informa de los gastos de envío	59	98,33 %
Se informa del plazo de entrega	58	96,67 %
Se informa del derecho de desistimiento	54	90,00 %
Se facilita formulario de desistimiento	33	55,00 %
Se cumple con la prohibición de pedir los motivos por los que se desiste	54	90,00 %
Se informa de las excepciones al derecho de desistimiento, en su caso	37	61,67 %

En el supuesto de poderse comprobar, el responsable del bien o servicio reembolsa el dinero antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento	54	90,00 %
Se informa al consumidor que deberá asumir los gastos de devolución de los productos excepto en el caso que el vendedor los asuma voluntariamente	54	90,00 %
Se informa al consumidor de que solo será responsable de la disminución del valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o sus funcionamientos	54	90,00 %
En el momento del pago, se informa de las características del producto, del precio completo de los gastos de envío y en caso de contratación de un servicio, la duración del contrato	56	93,33 %

GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS		
	Nº	%
En caso de productos de carácter duradero, se informa de la garantía del producto	39	65,00 %
En caso de ofrecer garantía comercial adicional, cumple la exigencia de poner al consumidor en una posición más ventajosa en relación con la de los derechos de la garantía legal	22/24	91,67 %
El vendedor cumple con la prohibición de eximirse de responsabilidad en la garantía legal	59	98,33 %
Figura información de los servicios postventa, en su caso	18/19	94,74 %

INFORMACION DE DERECHOS Y CLÁUSULAS ABUSIVAS		
	Nº	%
Se respeta el fuero del consumidor.	59	98,33 %
Se cumple con la prohibición de incluir cláusulas que pueden considerarse abusivas	54	90,00 %
Se informa con carácter previo de las condiciones generales de contratación	59	98,33 %
Se incluye dentro de las condiciones generales de contratación el consentimiento expreso para recibir la factura en formato eléctrico como una opción no predispuesta de modo que el consumidor tenga la opción de aceptarla o no	59	98,33 %
Las condiciones generales pueden ser almacenadas y reproducidas por el destinatario	59	98,33 %
Se ofrece un enlace electrónico de fácil acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea	25	41,67 %



Cámaras
Zaragoza



VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es

Cámaras
de Comercio de España



Fondo Europeo de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa