

Guía práctica y textos modelo

Manual para vendedores online



Marzo 2015

Guía práctica y textos modelo
para vendedores online

Trusted Shops GmbH
Subbelrather Str. 15c
50823 Colonia
Alemania

www.trustedshops.es/comerciante



Prólogo

Estimado vendedor online, estimado lector:

Cuando se creó Trusted Shops en 1999, en Colonia (Alemania), el comercio electrónico aún estaba dando sus primeros pasos. Hoy, más de 18.000 vendedores en Europa –desde pequeñas y medianas empresas hasta grupos empresariales globales– han solicitado que se certifique su tienda online con el fin de intensificar su crecimiento.

El futuro está en el comercio online internacional. Y es que Internet no conoce fronteras nacionales. En pocos años, se eliminarán las barreras nacionales en el comercio electrónico y los consumidores en la Unión Europea comprarán allí donde encuentren la mejor oferta.



Para usted es cada vez más fácil la internacionalización y llegar hasta mercados extranjeros, donde le esperan millones de clientes nuevos. Una oportunidad de la que podrá beneficiarse desde hoy mismo a través de la creciente armonización del comercio electrónico europeo y la protección del consumidor en la Unión Europea.

Con este manual, Trusted Shops le muestra cómo hacer competitiva su tienda online para el resto de mercados y consumidores europeos. Hemos adaptado nuestros criterios de calidad a los requisitos de la UE y ponemos a su disposición un gran número de prácticos procedimientos de comprobación y mejores prácticas de eficiencia probada.

Prepare su tienda para la certificación de Trusted Shops. Como sello de calidad único, Trusted Shops se caracteriza por ofrecer una compra 100% segura en la web, independientemente de en qué país de la UE opere usted. Una mayor confianza del cliente se traduce en un mayor volumen de ventas, tanto a nivel nacional como en los mercados internacionales. Le ayudamos a convertir visitantes en clientes. Millones de europeos lo saben: en una tienda con el sello de calidad de Trusted Shops se compra con total seguridad. Es justo lo que transmite Trusted Shops a través de su nombre desde hace más de diez años.

Con nuestro paquete compuesto de certificación, sello de calidad, garantía de devolución, sistema de opiniones de clientes y servicio de atención al cliente, le proporcionamos medidas probadas que generan confianza. Todo ello, para obtener una mayor confianza del cliente y un mayor volumen de ventas en su tienda.

Atentamente,

Jean-Marc Noël

Fundador y director gerente de Trusted Shops

A handwritten signature in blue ink that reads "Jean-Marc Noël". The signature is fluid and cursive, with a long, sweeping underline that extends to the left.

Contenido

| | |
|--|-----------|
| Prólogo | 3 |
| Contenido | 4 |
| Introducción | 7 |
| I. Aviso legal | 8 |
| 1 Forma | 8 |
| 2 Contenido | 9 |
| TM1 Aviso legal Empresario Individual | 9 |
| TM2 Aviso legal Sociedad Limitada | 9 |
| II. Protección de Datos de Carácter Personal | 10 |
| 1 Formalidades de la LOPD | 10 |
| 1.1 Notificación e inscripción de ficheros a la AEPD | 11 |
| 1.2 Transferencias internacionales | 11 |
| 2 Deber de información | 12 |
| 2.1 Forma | 12 |
| 2.2 Contenido | 13 |
| TM3 Política de Privacidad | 13 |
| 3 Política de cookies | 14 |
| 3.1 Ámbito de aplicación | 14 |
| 3.2 Deber de información | 15 |
| 3.3 Obtención del consentimiento | 15 |
| TM4 Política de Cookies | 17 |
| 3.4 Consecuencias de incumplimiento | 18 |
| 4 Recogida de datos | 18 |
| 4.1 Registro de nuevos clientes | 18 |
| 4.2 Almacenamiento de datos bancarios | 18 |
| 5 Envío de newsletters | 19 |
| 5.1 Newsletters con consentimiento expreso (opt-in) | 19 |
| TM5 Suscripción a las Newsletters (opt-in)..... | 19 |
| 5.2 Newsletters sin consentimiento expreso (opt-out) | 20 |
| TM6 Suscripción a las Newsletters (opt-out)..... | 20 |
| III. Oferta online de productos | 21 |
| 1 Descripción de los productos | 21 |
| TM7 Descripción del producto | 22 |
| 2 Productos especiales y restricciones | 22 |
| 2.1 Obligación de información reforzada..... | 22 |
| 2.2 El etiquetado energético..... | 23 |
| 2.3 Productos alimenticios | 24 |
| 2.4 Protección de menores | 24 |
| 2.5 Bienes y servicios no certificables por Trusted Shops..... | 24 |
| IV. Precio y gastos adicionales | 25 |
| 1 Transparencia de precios | 25 |
| 2 Precio total con impuestos | 25 |

| | | |
|--------------|---|-----------|
| | TM8 Información sobre los precios (incluir en las Condiciones Generales)..... | 26 |
| | TM9 Indicación de precio en una página de producto..... | 26 |
| 3 | Gastos de envío..... | 27 |
| | TM10 Información sobre los gastos de envío..... | 27 |
| 4 | Otros gastos adicionales..... | 28 |
| V. | Entrega..... | 29 |
| 1 | Delimitación del ámbito de entrega..... | 29 |
| | TM11 Información sobre la zona de entrega..... | 30 |
| 2 | Indicación del plazo de entrega..... | 30 |
| | TM12 Información sobre los plazos de entrega..... | 31 |
| 3 | Transmisión del riesgo..... | 31 |
| VI. | Métodos de pago..... | 32 |
| 1 | Indicación de los métodos de pago aceptados..... | 32 |
| | TM13 Información sobre los métodos de pago..... | 33 |
| 2 | Cargos asociados a los métodos de pago..... | 33 |
| 3 | Otras condiciones de pago..... | 33 |
| VII. | Derecho de desistimiento..... | 34 |
| 1 | Directiva comunitaria de consumo..... | 34 |
| 2 | Deber de información..... | 35 |
| 3 | Ejercicio..... | 35 |
| 4 | Efectos..... | 35 |
| 4.1 | Obligaciones del consumidor..... | 35 |
| 4.2 | Obligaciones del empresario..... | 36 |
| 4.3 | Contratos complementarios..... | 36 |
| 5 | Modelo de documento de información sobre el desistimiento..... | 36 |
| | TM14 Modelo de documento de información sobre el desistimiento..... | 37 |
| 5.1 | Información sobre el desistimiento para la entrega de mercancías..... | 38 |
| | TM15 Información sobre el desistimiento para la entrega de mercancías..... | 39 |
| 5.2 | Información sobre el desistimiento para la prestación de servicios..... | 40 |
| | TM16 Información sobre el desistimiento para la prestación de servicios..... | 40 |
| 6 | Inaplicación y pérdida del derecho de desistimiento..... | 41 |
| 6.1 | Inaplicación del derecho de desistimiento..... | 41 |
| | TM17 Excepciones al derecho de desistimiento..... | 42 |
| 6.2 | Pérdida del derecho de desistimiento..... | 43 |
| 6.2.1 | Prestación de servicios..... | 43 |
| | TM18 Obtención del consentimiento para la ejecución del servicio con reconocimiento de pérdida del derecho de desistimiento..... | 43 |
| 6.2.2 | Prestación de servicios..... | 43 |
| | TM19 Obtención del consentimiento para el suministro de contenido digital con reconocimiento de pérdida del derecho de desistimiento..... | 44 |
| 7 | Formulario de desistimiento..... | 44 |
| | TM20 Formulario de desistimiento..... | 44 |
| 8 | Correo de confirmación de pedido..... | 45 |
| VIII. | Condiciones Generales..... | 46 |
| 1 | Requisitos..... | 46 |
| 1.1 | Generalidades..... | 46 |
| 1.2 | Cláusulas abusivas..... | 47 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 2 | Deber de información al consumidor..... | 47 |
| 2.1 | Forma | 48 |
| 2.2 | Contenido | 50 |
| | TM21 Condiciones Generales de Contratación | 52 |
| | IX. Conclusión del contrato..... | 56 |
| 1 | Momento de conclusión del contrato | 56 |
| 2 | Proceso de pedido | 57 |
| 3 | Página de pedido..... | 58 |
| | TM22 Página de pedido..... | 60 |
| | X. Correo de confirmación de pedido | 61 |
| 1 | Generalidades..... | 61 |
| 2 | Contenido..... | 62 |
| | Normativa aplicable | 63 |
| | Autor..... | 86 |

II. Protección de Datos de Carácter Personal

Normativa: Artículos 5.1. s) RLOPD, 4, 5, 6, 9 LOPD, 22 LSSI



Lista de control

- Página específica sobre la protección de datos
- Link presente en todas las páginas web
- Denominación apropiada para el link
- Información sobre la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante
- Información sobre la finalidad de la recogida de los datos personales y de los destinatarios de la información
- En su caso, el uso de cookies se produce mediante un consentimiento informado
- Información sobre la recogida de los datos para la ejecución del pedido
- Información sobre la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición
- La recogida de datos personales cumple los siguientes requisitos
 - Es adecuada al ámbito y finalidad al que estén destinados
 - Se produce la previa indicación de los campos obligatorios durante la recogida de datos personales
- La transmisión de datos bancarios se realiza de forma cifrada
- En su caso, el envío de newsletters cumple los siguientes requisitos:
 - Información sobre el uso de los datos personales, previo consentimiento expreso del usuario, para el envío de newsletters
 - Sistema de obtención de consentimiento expreso al envío las newsletters
 - Casilla vacía de suscripción a newsletters
 - Inexistencia de textos indicativos del envío de newsletters sin la autorización expresa previa del usuario
 - Enlace de anulación de la suscripción en cada newsletter

1 Formalidades de la LOPD

La recogida y tratamiento de datos personales de clientes, ya sean nombres y apellidos, domicilios personales, números de teléfono o direcciones de correo electrónico tiene lugar de forma habitual en un comercio electrónico. Desde un punto de vista legal, implica el sometimiento a la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) y al correspondiente control de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). El fundamento de estas obligaciones legales es la garantía del derecho a la protección de datos.

A continuación se presentan las formalidades relativas al tratamiento de datos personales que debe cumplir una tienda online.

1.1 Notificación e inscripción de ficheros a la AEPD

El tratamiento de datos de carácter personal requiere el cumplimiento previo, por parte del responsable del fichero, de una serie de requisitos formales respecto a la AEPD. Se deberá notificar la creación del fichero e inscribirlo en el Registro General de Protección de Datos (RGPD). La inscripción, así como la supresión o modificación de un fichero en el RGPD se efectúan a través del formulario NOTA que se encuentra disponible en el siguiente link. Igualmente, cualquier modificación que afecte al contenido de la inscripción de un fichero, así como la supresión del mismo, deberán ser notificados mediante este formulario a la AEPD.

El acceso al Registro General de Protección de Datos es público, gratuito y puede consultarse en la página web de la AEPD. De esta forma, se permite a los titulares de los datos el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

La aplicación de la normativa de protección de datos se rige por el principio de territorialidad. En el caso de que el responsable del tratamiento se encuentre domiciliado fuera de territorio español, y no le sea aplicable la legislación española conforme a las normas de Derecho internacional público, no se le aplicará la LOPD.

Posición de Trusted Shops

Este manual ha sido concebido para tiendas online en castellano de cara a la obtención de la certificación de Trusted Shops para el mercado español. Esta certificación requiere el cumplimiento de una serie de criterios de calidad basados en la normativa española. Mediante el cumplimiento de las indicaciones incluidas, usted adaptará su tienda online a los estándares del mercado español.

1.2 Transferencias internacionales

El artículo 5.1. s) RLOPD define como transferencia internacional todo tratamiento de datos que suponga una transmisión de los mismos fuera del territorio del Espacio Económico Europeo, bien constituya una cesión o comunicación de datos, o bien tenga por objeto la realización de un tratamiento de datos por cuenta del responsable del fichero establecido en territorio español.

La transferencia internacional requerirá la autorización del Director de la AEPD, salvo que sea realizada a una empresa de un país con un nivel de protección equivalente al español o a una empresa americana que se haya adherido a los principios de Puerto Seguro (safe harbor). La lista de entidades estadounidenses adheridas a los principios de "Puerto Seguro" puede encontrarse en www.export.gov/safeharbor.

Los siguientes países han sido declarados como naciones con nivel adecuado de protección de datos:

- Suiza
- Canadá
- Argentina
- Guernsey
- Isla de Man
- Jersey
- Islas Feroe
- Andorra
- Israel
- Uruguay
- Nueva Zelanda

2 Deber de información

Uno de los pilares básicos de la protección de datos es el deber de información. Las tiendas online deben proporcionar al interesado información “expresa, precisa e inequívoca” sobre la recogida y tratamiento de sus datos personales. El cumplimiento del deber de información es un principio fundamental de la protección de datos, proyectándose sobre otros principios, cómo el de consentimiento. Es por ello, que para la obtención de un consentimiento válido del usuario, se debe haberle proporcionado previamente información adecuada sobre la recogida y tratamiento de sus datos personales.

¿Qué información se debe facilitar al usuario? El artículo 5 LOPD establece que se debe informar al usuario previamente a la recogida de sus datos, de modo expreso, preciso e inequívoco sobre los siguientes puntos:

- a) Existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal
- b) Identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante
- c) Finalidad de la recogida
- d) Destinatarios de la información
- e) Carácter obligatorio o facultativo de las respuestas a las preguntas planteadas
- f) Consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos
- g) Posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición

2.1 Forma

De acuerdo al artículo 5 LOPD, el responsable del fichero deberá facilitar al afectado una serie de información antes de que se lleve a cabo el tratamiento de datos personales. La LOPD no establece una forma determinada para el cumplimiento de esta obligación. La AEPD se ha pronunciado igualmente a favor de la libertad de forma, admitiendo que la información se facilite de distintas maneras siempre que se haga de forma previa a la recogida y al tratamiento de los datos, y sea expresa, precisa e inequívoca. El formato puede ser por lo tanto bajo la forma de pregunta- respuesta o mediante una serie de cláusulas; y la información puede encontrarse presente tanto en una como en varias páginas web.

De cara a la auditoría de Trusted Shops, se deberá presentar la información sobre la protección de datos en una página central, bajo un **link claramente identificable** como “Política de Privacidad” o “Protección de Datos”. Este enlace podrá encontrarse situado en el pie de página o en el encabezado y deberá estar **disponible en todo momento**. De esta forma, el usuario podrá encontrar la información de forma sencilla e intuitiva.



Buena práctica

Se debería presentar la información sobre la protección de datos en un texto único recogido en la “Política de Privacidad”. Al presentar la información sobre protección en diversos textos, existe el riesgo de que aparezcan contradicciones. Mediante la reducción del número de los textos legales empleados, se facilita asimismo el mantenimiento de la web a la hora de introducir actualizaciones.

La Política de Privacidad es un documento informativo mediante el cual se cumple el deber de información establecido en la normativa de protección de datos. Este documento **no se debe confundir con las Condiciones Generales**, que son de naturaleza contractual y sientan las bases de la relación entre las partes. Por lo tanto, la información sobre protección de datos no debería incluirse en las Condiciones Generales de contratación. La presentación de la Política de Privacidad de forma separada es un estándar establecido en diversos estados europeos, como Francia y Alemania, que será favorablemente percibido por los clientes de estos estados.

Texto modelo



La información sobre los productos y servicios **no ha de inducir a error**. Ello se aplica igualmente a la imagen del producto. Si la información sobre el producto indujese a error, se trataría de una práctica desleal por engañosa, objeto de una posible sanción conforme al artículo 5 LCD. No será necesario que la información sea falsa, sino que bastará con que “por su contenido o presentación induzca o pueda inducir a error”.

2 Productos especiales y restricciones

2.1 Obligación de información reforzada

La venta de determinados productos a consumidores es objeto de una reglamentación especial. Se pueden tratar de cosméticos, electrodomésticos, libros, tejidos, etc. La reglamentación particular de cada tipo de producto o servicio constituye generalmente una obligación de información reforzada.

Respecto a los **contenidos digitales** se deberá informar sobre su funcionalidad, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables. Asimismo, se deberá informar sobre toda interoperabilidad relevante del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el empresario o que quepa esperar razonablemente que éste pueda conocer.

Importante

El respeto de las reglamentaciones específicas de cada tipo de producto no será controlado por la auditoría de Trusted Shops. Le recomendamos que acuda a un abogado especialista para determinar qué disposiciones legales resultan aplicables a la venta de los bienes o servicios incluidos en el catálogo de su comercio electrónico.

2.2 El etiquetado energético

Los vendedores de electrodomésticos han de aportar a los consumidores la información requerida por la reglamentación europea sobre el etiquetado energético. Conforme al Reglamento Delegado (UE) N° 518/2014, a partir del 1 de enero de 2015 este deber de información se extiende al comercio electrónico.

Se encuentran afectados por la normativa los siguientes productos:

- los lavavajillas domésticos
- los aparatos de refrigeración domésticos
- las lavadoras domésticas
- las televisiones
- los acondicionadores de aire
- las secadoras de tambor domésticas
- las lámparas eléctricas y las luminarias
- las aspiradoras
- los aparatos de calefacción
- los calentadores de agua
- los depósitos de agua caliente

La aportación de la información es obligatoria para los electrodomésticos que hayan sido introducidos en el mercado a partir del 1 de enero de 2015 con un nuevo identificador de modelo.

Los vendedores online deben facilitar la etiqueta electrónica y la ficha de producto electrónica del modelo “cerca del precio del producto”. La etiqueta y la ficha de producto electrónica pueden presentarse mediante un enlace („visualización anidada“). Si la ficha de producto se muestra mediante un enlace, éste deberá llamarse “Ficha del producto”.

En cuanto a la presentación mediante visualización enlazada, se deberá mostrar una flecha del color correspondiente a la clase de eficiencia energética del producto que figure en la etiqueta. En la flecha se indicará la clase de eficiencia energética del producto en color blanco, con un tamaño de letra equivalente al del precio. La flecha deberá tener uno de los siguientes formatos:



Con un clic o un barrido del ratón o con la expansión de una pantalla táctil sobre la flecha, deberá aparecer la etiqueta electrónica del producto.

Como alternativa al gráfico, se podrá utilizar un texto alternativo sobre la clase de eficiencia energética, el cual deberá tener un tamaño de letra equivalente al del precio.

2.3 Productos alimenticios

Desde el 13 de diciembre de 2014 se aplica una nueva normativa europea sobre el etiquetado de los productos alimenticios, la cual afecta a la venta online. Los vendedores de productos alimentarios deberán facilitar en sus tiendas online la siguiente información antes de que se realice la compra:

- la denominación del alimento
- la lista de ingredientes
- todo ingrediente o coadyuvante tecnológico
- la cantidad de determinados ingredientes o categorías de ingredientes
- la cantidad neta del alimento
- las condiciones especiales de conservación y/o las condiciones de utilización
- el nombre o la razón social y la dirección del operador de la empresa alimentaria
- en su caso, el país de origen o lugar de procedencia
- el modo de empleo, si fuera difícil su uso adecuado en ausencia de esta información
- el grado alcohólico volumétrico de las bebidas alcohólicas
- la información nutricional (aplicable a partir del 13 de diciembre de 2016)

2.4 Protección de menores

La venta de determinados productos a menores, como es el caso de las bebidas alcohólicas y del tabaco, está prohibida. La tienda online deberá respetar las disposiciones legales sobre protección de menores, para lo cual deberá utilizar mecanismos que impidan la venta de productos prohibidos a menores. Trusted Shops exige que sus Condiciones Generales de Contratación contengan una cláusula en la que el comerciante online se obligue a la venta de los productos mencionados exclusivamente a personas que hayan alcanzado la **mayoría de edad legal**. Algunas páginas obligan a introducir la fecha de nacimiento durante el proceso de pedido para, de esta manera, verificar la edad de los consumidores. El proceso de pedido se bloquea si no se introducen todos los datos solicitados o si la edad introducida no alcanza el mínimo legal. Este mecanismo no resulta fiable y no es, por sí solo, suficiente para cumplir con la auditoría de Trusted Shops. El comerciante online deberá incluir una cláusula en las Condiciones Generales de Contratación, en la que se obligue a vender los productos únicamente a aquellas personas que hayan alcanzado la mayoría de edad legal.

2.5 Bienes y servicios no certificables por Trusted Shops

Determinados bienes y servicios no pueden ser certificados por Trusted Shops. Trusted Shops se reserva el derecho a rechazar o rescindir la afiliación de una página online por motivo de los productos ofertados. Para más información, puede acceder al catálogo de productos excluidos de la certificación de Trusted Shops en la siguiente dirección:

http://www.trustedshops.com/tsdocument/EXCLUSION_CATALOG_es.pdf