

Adecuación a la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico



inteco
(cert)

La presente publicación pertenece a **INTECO (Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación)** y está bajo una licencia Reconocimiento-No comercial 3.0 España de *Creative Commons*. Por esta razón está permitido copiar, distribuir y comunicar públicamente esta obra bajo las condiciones siguientes:

- **Reconocimiento.** El contenido de este informe se puede reproducir total o parcialmente por terceros, citando su procedencia y haciendo referencia expresa tanto a INTECO-CERT como a su sitio web: <http://www.inteco.es>. Dicho reconocimiento no podrá en ningún caso sugerir que INTECO-CERT presta apoyo a dicho tercero o apoya el uso que hace de su obra.
- **Uso No Comercial.** El material original y los trabajos derivados pueden ser distribuidos, copiados y exhibidos mientras su uso no tenga fines comerciales.

Al reutilizar o distribuir la obra, tiene que dejar bien claro los términos de la licencia de esta obra. Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso de INTECO-CERT como titular de los derechos de autor. **Texto completo de la licencia:** <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/es/>

El presente documento cumple con las condiciones de accesibilidad del formato PDF (*Portable Document Format*). Se trata de un documento estructurado y etiquetado, provisto de alternativas a todo elemento no textual, marcado de idioma y orden de lectura adecuado.

Para ampliar información sobre la construcción de documentos PDF accesibles puede consultar la guía disponible en la sección Accesibilidad > Formación > Manuales y Guías de la página <http://www.inteco.es>

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	ORIGEN DE LA NORMA	6
3.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	7
3.1.	Prestador	7
3.2.	Servicio	8
4.	OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN	10
4.1.	Obligaciones de información generales	10
4.2.	Obligaciones de información en caso de realizar contratos <i>on-line</i>	11
5.	COMUNICACIONES COMERCIALES	12
5.1.	Identificadas como «publicidad»	12
5.2.	Consentimiento expreso y revocación	12
5.3.	Ofertas promocionales	12
6.	CONTRATACIÓN POR VÍA ELECTRÓNICA	14
6.1.	¿A qué contratos afecta?	14
6.2.	Validez y eficacia	14
6.3.	Obligaciones previas y posteriores a la contratación	15
6.4.	Lugar de celebración	15
7.	SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	16
7.1.	Herramientas de control	16
7.2.	¿Qué es y quién puede interponer la «acción de cesación»?	17
7.3.	Arbitraje	17
8.	INFRACCIONES Y SANCIONES	18
8.1.	Responsables	18
8.2.	Infracciones y sanciones	19
8.3.	¿Quién sanciona?	21
9.	REFERENCIAS	22

1. INTRODUCCIÓN

Este informe desgrana los aspectos más relevantes de la **Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio electrónico**, conocida como LSSI o LSSI-CE.

Esta Ley establece el marco jurídico para garantizar que las **actividades comerciales a través de Internet** tienen el mismo trato que las homólogas en el entorno físico, incorporando a su vez al ordenamiento jurídico español las directivas europeas en la materia.

La LSSI se articula en torno al concepto de **servicios de la sociedad de la información** como todo aquel servicio que represente una actividad económica para el **prestador**, siendo éste cualquier persona física o jurídica que ofrezca estos servicios por vía electrónica. Entre estos se incluyen: la contratación de bienes y servicios o el suministro de información por vía electrónica y las actividades de intermediación (provisión acceso a Internet, transmisión de datos, copia temporal de páginas web, alojamiento y servicios de búsqueda).

La prestación de servicios de la sociedad de la información dirigidos a destinatarios en España se realizará bajo el régimen de **libre prestación de servicios**, es decir, no se requiere autorización previa. Salvo para los prestadores establecidos en Estados no miembros de la Unión Europea (UE) o del Espacio Económico Europeo (EEE) que se atenderán a los acuerdos internacionales aplicables. Además la Ley establece restricciones a la prestación de servicios y un procedimiento de cooperación intracomunitario.

Es por esto que el **ámbito de aplicación** de la Ley depende del lugar en que esté establecido el prestador, siendo de aplicación general para prestadores establecidos, o con un establecimiento permanente, en España y a sus servicios. Si el prestador está establecido en países miembros de la UE o del EEE sólo aplica si los destinatarios de los servicios residen en España y si afecta a determinadas materias (propiedad intelectual, contratación, comunicaciones comerciales, etc.), en otro caso se aplican los tratados o convenios internacionales. Si el prestador está establecido fuera de la UE o del EEE y dirigen sus servicios a territorio español aplicará la Ley siempre que no contravenga los acuerdos existentes.

En cualquier caso, el servicio prestado por Internet no podrá atender contra los siguientes **principios**: orden público, investigación penal, defensa nacional, salud pública, respeto a la dignidad, y no discriminación, protección juventud e infancia y salvaguarda de la propiedad intelectual.

Además desde la página web desde la que se prestan los servicios se ha de informar de forma «permanente, fácil, directa y gratuita» sobre la identificación del proveedor y si procede los precios de los servicios. El incumplimiento de este **deber de información** lleva aparejadas sanciones.

Esta Ley complementa a la Ley Orgánica de Protección de Datos, [LOPD](#) en lo relativo a las **comunicaciones comerciales** por vía electrónica, incluyendo derechos para personas jurídicas. También regula el envío de «publicidad» por esta vía estableciendo una serie de

obligaciones y derechos. Prohíbe el envío de publicidad (*spamming*) salvo que el destinatario haya prestado su consentimiento o exista una relación contractual previa y regula las ofertas promocionales engañosas.

En cuanto a los **contratos electrónicos** establece las obligaciones previas y posteriores a su celebración. Además equipara la validez y eficacia de estos contratos, a los realizados en papel, siendo también admisibles en un juicio. Sin embargo, no todos los contratos se pueden realizar por vía electrónica quedando excluidos los contratos relativos al derecho de familia y sucesiones, y aquellos en los que para su validez sea necesaria, la forma documental pública o la intervención de notarios, registradores de la propiedad u otras autoridades.

Precisamente, la actividad pública de notarios, procuradores y registradores de la propiedad y mercantiles queda excluida del ámbito de esta Ley.

Los prestadores de servicios están obligados, y su incumplimiento es motivo de infracción, a facilitar información y a colaborar con la Administración en su labor de control e inspección. En particular a los proveedores de servicios de intermediación para los que establece deberes de **colaboración e información sobre medidas de seguridad**. Igualmente se obliga a la Administración a facilitar datos e información a consumidores y prestadores.

En caso de conflicto entre los consumidores y los prestadores de servicios de la Sociedad de la Información, la LSSI establece además de medidas de control desde la Administración, mecanismos adicionales para agilizar y facilitar la solución judicial —interponiendo «**acción de cesación**»—, y extrajudicial —mediante **arbitraje**— de los mismos.

Finalmente la Ley califica las **infracciones** en: leves, graves y muy graves. La cuantía de las multas (hasta 600.000 €) impuestas se graduará según la intencionalidad, duración de la infracción, reincidencia, perjuicios causados, beneficios obtenidos o volumen de facturación afectado. Adicionalmente también prevé **medidas provisionales** en el caso de infracciones graves o muy graves para evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción, y **multas coercitivas** al prestador.

2. ORIGEN DE LA NORMA

La expansión de Internet y el avance de las tecnologías de la información han traído consigo profundos cambios en la sociedad, afectando a la forma en que se relacionan las personas entre sí, y también, a las relaciones que establecen las empresas y las organizaciones con los usuarios y clientes.

Uno de los ejemplos más significativos de estos cambios podemos encontrarlo en el comercio electrónico (*e-commerce*) que se ha convertido en uno de los principales beneficiarios del uso de la tecnología, gracias a la cual está alcanzando niveles inimaginables hace tan solo una década.

El crecimiento del comercio electrónico y las actividades relacionadas, como el marketing o las comunicaciones comerciales a través de medios electrónicos, ha creado la necesidad de contar con un marco legal y normativo dentro el cual puedan realizarse las actividades comerciales asociadas al uso de Internet, con seguridad, ofreciendo [protección](#) a los consumidores y usuarios. Este es el principal motivo por el que surge la [Ley 34/2002 de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico](#), más conocida como [LSSI](#) o [LSSI-CE](#), una Ley que nace como respuesta a los cambios que se producen en el ámbito comercial por la irrupción de Internet como medio para la realización de todo tipo de actividades comerciales.

Además, la [LSSI](#) es consecuencia de la incorporación al ordenamiento jurídico español de la [Directiva 2000/31/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio](#), relativa los servicios de la sociedad de la información, en particular, al **comercio electrónico**. Además, en la [LSSI](#) se incorpora parcialmente la [Directiva 98/27/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo](#), relativa a acciones encaminadas a la protección de los intereses de los consumidores.

Desde el año 2002, España cuenta con esta Ley, cuyo ámbito engloba además de la **contratación de bienes y servicios por vía electrónica**, las actividades de los **prestadores de servicios** incluyendo aquellos que actúen como **intermediarios** en la transmisión de contenidos a través de redes de telecomunicaciones, prestando servicios de provisión de acceso a la Red (Proveedores de Servicios de Internet o *ISP*, de sus siglas en inglés), transmisión de datos por redes de telecomunicaciones, copia temporal de páginas de Internet, alojamiento (*hosting*) y servicios de búsqueda.

Además la [LSSI](#) se encarga de regular también las actividades relativas a las **comunicaciones comerciales** por vía electrónica, como el envío de campañas de correo electrónico con fines comerciales, además de los aspectos relativos a la celebración de contratos electrónicos y finalmente, el régimen sancionador aplicable a los prestadores de servicios de la sociedad de la información, es decir, las sanciones aplicables en caso que no se cumpla la Ley.

A lo largo de los siguientes apartados, conoceremos en detalle esta normativa, desde el punto de vista su aplicación y cumplimiento por parte de las empresas.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Para muchos usuarios y empresas la [LSSI](#) está enfocada fundamentalmente a regular el comercio electrónico en Internet, pero en realidad, como su nombre indica, su ámbito de aplicación es más amplio, y es una Ley que hace referencia todo tipo de servicios de la sociedad de la información y a los distintos prestadores de los mismos.

En relación con lo anterior, la Ley abarca un conjunto de cuestiones:

- **la prestación de servicios de la sociedad de la información**, definiendo aspectos tan importantes como el concepto de prestador y en qué casos aplica la Ley
- **las obligaciones y régimen de los prestadores de servicios de la sociedad de la información** y la adhesión a códigos de conducta
- **las comunicaciones comerciales por vía electrónica**, la información exigida en las comunicaciones comerciales, ofertas promocionales y concursos, o los derechos de los destinatarios
- **la contratación por vía electrónica**, la validez y eficacia de los contratos celebrados por vía electrónica, obligaciones previas a la contratación, etc.
- **la solución judicial y extrajudicial de conflictos** para el caso de conductas contrarias a esta Ley y que lesionen los intereses de los consumidores
- **la información y control**, o la posibilidad de que los prestadores y destinatarios de los servicios soliciten información dirigiéndose a las distintas administraciones
- **las infracciones y sanciones**, en relación con la presente Ley y en cuyo contenido se describe los responsables, las infracciones, las sanciones, etc.

La Ley se desarrolla en torno al concepto de **prestador de servicios de la sociedad de la información** y su ámbito de aplicación está directamente relacionado con los aspectos que definen el concepto de prestador en la Ley.

3.1. PRESTADOR

Según la norma, podemos clasificar los prestadores de servicios de la sociedad de la información en dos tipos principales, atendiendo a sus obligaciones:

- **PSSI** o Prestadores de Servicios de la Sociedad de la Información, en general, que ofrecen algún tipo de servicio de la sociedad de la información, entre los que indica la norma, incluida la contratación por vía electrónica
- **PSI** o Prestadores de Servicios de Intermediación, que es como se denomina a aquellos prestadores que ofrecen servicios de operadores de red, proveedores de acceso, de alojamiento, de motores de búsqueda, etc.

3.2. SERVICIO

Tal y como se indica en el anexo de definiciones la norma «Servicios de la sociedad de la información o servicios: todo servicio prestado normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario», es decir, **todo servicio prestado** por vía electrónica y a petición individual del destinatario **de forma no gratuita o que constituya una actividad económica para el prestador**.

Son ejemplos de este tipo de servicios:

- la contratación de bienes y servicios por vía electrónica
- la organización y gestión de subastas por medios electrónicos o de mercados y centros comerciales virtuales
- la gestión de compras en la red por grupos de personas
- comunicaciones comerciales
- el suministro de información por vía telemática

Además de lo anterior, existen también servicios excluidos del ámbito de aplicación de la Ley, que se regirán por su propia normativa.

La Ley incluye otro tipo de servicios, los prestados por Proveedores de Servicios de Intermediación, es decir:

- provisión acceso a Internet
- transmisión de datos
- copia temporal de páginas web
- alojamiento
- servicios de búsqueda

Para estos proveedores la Ley prevé un deber de colaboración y un régimen particular de responsabilidades.



Servicios de la Sociedad de la Información

4. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN

La [LSSI](#) incluye dentro de su ámbito de aplicación la regulación de las actividades en Internet que forman parte de una actividad económica, como el comercio electrónico (*e-commerce*), que se ha convertido en una de las actividades de mayor crecimiento en los últimos años.

Hasta la aparición de la [LSSI](#) no existía en España un marco que aportase confianza y seguridad a las actividades comerciales a través de Internet y en especial, aquellas relativas al comercio electrónico. Sin ese marco, eran pocos los usuarios que se aventuraban a la adquisición de productos y servicios a través de Internet, ante la desconfianza que provocaban muchos sitios de comercio electrónico, que apenas ofrecían información sobre su actividad, condiciones o garantías.

4.1. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN GENERALES

Con la aparición de la [LSSI](#), se establece un conjunto de obligaciones de información para todas aquellas empresas que proporcionan servicios de la sociedad de la información en España, incluidas las que llevan a cabo actividades de comercio electrónico.

Las empresas están obligadas a ofrecer en su sitio web, de forma gratuita, fácil, directa y permanente, la siguiente información:

- su denominación social, NIF, domicilio y dirección de correo electrónico, teléfono y fax
- los datos de inscripción registral a título informativo
- los códigos de conducta a los cuales estén adheridas
- si procede los precios de productos o servicios que ofrecen, con indicación de los impuestos y gastos de envío
- en su caso, datos relativos a la autorización administrativa necesaria para el ejercicio de la actividad; datos de colegiación y título académico de profesionales que ejerzan una actividad regulada e información adicional

Además en el caso de utilizar u ofrecer al usuario la descarga de software que haga uso de líneas de teléfono de tarificación adicional se ha de recabar el consentimiento «previo, informado y expreso» del usuario. Para ello el prestador del servicio debe proporcionar al menos la siguiente información:

- las características del servicio que va a proporcionar
- las funciones (marcación, etc.) que realizarán los programas informáticos que se descarguen, incluyendo el número telefónico que se marcará

- como terminar la conexión de tarificación adicional y restablecer el número de conexión previo

También deben proporcionar información clara y completa sobre la utilización de «cookies» u otros elementos que recojan y almacenen datos, en los navegadores o en los dispositivos de los destinatarios, y en particular sobre del tratamiento de estos según la LOPD, antes de recabar el consentimiento del consumidor para su uso,

Finalmente los proveedores de servicios de intermediación, y en particular los prestadores de servicios de acceso a internet y correo electrónico, deben informar a través de su página web sobre:

- los medios técnicos que utilizan para protegerse frente a virus informáticos y programas espía, filtro de spam, o restricción de acceso y filtro de contenidos y servicios no deseados o nocivos para la juventud y la infancia
- las posibles responsabilidades que el usuario puede incurrir por el uso de Internet con fines ilícitos, en particular, por la comisión de delitos penales y por la vulneración de la legislación en materia de propiedad intelectual e industrial

4.2. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN EN CASO DE REALIZAR CONTRATOS ON-LINE

Además, en caso de que el prestador lleve a cabo contratos *on-line*, deberá de añadir la siguiente información con carácter previo al proceso de contratación:

- trámites que deben seguirse para contratar *on-line*
- si el documento electrónico del contrato se va a archivar y si éste será accesible
- medios técnicos para identificar y corregir errores en la introducción de datos
- lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato
- condiciones generales a que, en su caso, esté sujeto el contrato

Además de lo anterior, se debe de confirmar la celebración del contrato por vía electrónica, mediante el envío de un acuse de recibo del pedido realizado.

El apartado «Contratación por vía electrónica» de este documento detalla las obligaciones antes y después de la celebración de los contratos y las excepciones que prevé la Ley.

5. COMUNICACIONES COMERCIALES

La LSSI regula el envío de «publicidad» por vía electrónica estableciendo una serie de obligaciones y derechos. Prohíbe el envío de publicidad salvo que el destinatario haya prestado su consentimiento o exista una relación contractual previa y regula las ofertas promocionales engañosas.

La [LSSI](#), complementa a la Ley Orgánica de Protección de Datos, [LOPD](#) en lo relativo a las comunicaciones comerciales por vía electrónica.

La LOPD reconoce derechos al receptor y establece obligaciones al emisor si la comunicación es dirigida a personas físicas. La LSSI afecta tanto a comunicaciones dirigidas a personas físicas como jurídicas.

5.1. IDENTIFICADAS COMO «PUBLICIDAD»

Según el anexo de la LSSI, una comunicación comercial es «toda forma de comunicación dirigida a la promoción, directa o indirecta, de la imagen o de los bienes o servicios de una empresa, organización o persona que realice una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional».

Para protección del usuario la Ley establece que estas comunicaciones deban identificarse al comienzo del mensaje como «publicidad» o «publi», y prohíbe su envío por correo electrónico u otras vías de comunicación electrónica equivalentes, salvo que el destinatario haya dado su autorización o exista una relación contractual previa.

5.2. CONSENTIMIENTO EXPRESO Y REVOCACIÓN

Es común que al contratar o suscribirnos a un servicio el prestador solicite una dirección de correo electrónico. Si el prestador de este servicio pretende utilizar esta dirección para enviarnos publicidad distinta a la del objeto del contrato debe recabar nuestro consentimiento.

En cualquier caso el proveedor debe poner a nuestra disposición procedimientos sencillos y gratuitos para que podamos revocarlo, en cualquier momento, si ya no quisiéramos recibir más publicidad incluyendo en los mensajes una dirección electrónica válida.

5.3. OFERTAS PROMOCIONALES

Por otra parte la Ley prohíbe las comunicaciones comerciales a través de las cuales se incite a los usuarios a participar en promociones (descuentos, premios, regalos, concursos o juegos) en las que:

- no se identifique al anunciante
- no quede claro el tipo de promoción o no se expresen de forma inequívoca las condiciones de participación

- no se cumpla la normativa y legislación vigente en materia comercial y de publicidad
- se disimule o se oculte la identidad del remitente

6. CONTRATACIÓN POR VÍA ELECTRÓNICA

La LSSI regula las obligaciones previas y posteriores a la celebración de contratos electrónicos. Además equipara la validez y eficacia de los contratos que así se pueden realizar, a los realizados en papel, siendo también admisibles en un juicio.

Según la [LSSI](#) un contrato celebrado por vía electrónica o contrato electrónico es aquel «en el que la oferta y la aceptación se transmiten por medios electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones». Los contratos electrónicos se rigen además de por la LSSI, por el [Código Civil](#) y [de Comercio](#) y por las normas civiles y mercantiles sobre contratos, y en particular las de [protección de consumidores y usuarios](#).

6.1. ¿A QUÉ CONTRATOS AFECTA?

Algunos ejemplos de contratos que se pueden realizar por vía electrónica son:

- compra-venta de bienes a través de Internet
- contratación de servicios
- aceptación de políticas de privacidad o condiciones de uso de redes sociales

Pero la contratación electrónica no es exclusiva de contratos relativos a contratación de bienes y servicios tecnológicos, por el contrario se refiere a contratos celebrados a través de medios electrónicos. Conviene destacar que en el caso particular de los servicios financieros aplica también la [Ley 22/2007 sobre comercialización a distancia de servicios financieros a consumidores](#).

Sin embargo, no todos los contratos se pueden realizar por vía electrónica. La LSSI excluye los contratos relativos al derecho de familia y sucesiones (adopciones, separaciones, testamentos, herencias,...) y aquellos en los que para su validez sea necesario, según establezca la legislación específica, la forma documental pública o la intervención de notarios, registradores de la propiedad (por ej.: compra-venta de viviendas) u otras autoridades.

6.2. VALIDEZ Y EFICACIA

La [LSSI](#) equipara la validez y eficacia de los contratos electrónicos a los celebrados de forma escrita, siendo también admisibles en un juicio ante los Tribunales, como prueba documental. Además, obliga al que ofrece el contrato a facilitar toda la información al que compra o acepta servicios antes de la celebración del contrato, y a asegurarse de confirmar la recepción de la aceptación al consumidor.

6.3. OBLIGACIONES PREVIAS Y POSTERIORES A LA CONTRATACIÓN

Antes de iniciarse la contratación, el prestador de servicios debe poner a disposición del destinatario las condiciones generales del contrato de forma que puedan ser almacenadas y reproducidas.

Además la Ley establece que el prestador, antes de iniciar la contratación, debe también informar al destinatario, pudiendo hacerlo a través de su página web, de forma «clara, comprensible e inequívoca» sobre:

- los trámites o pasos a seguir para celebrar el contrato
- si el documento generado, el contrato, va a ser almacenado por el prestador y si va ser accesible
- los medios técnicos que se ponen a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en los datos
- la lengua o lenguas en que se podrá formalizar el contrato

Una vez celebrado el contrato la LSSI obliga al oferente a confirmar recepción de la aceptación, bien por medio de un acuse de recibo por correo electrónico u otro medio de comunicación equivalente, bien a través de un medio equivalente al utilizado en la contratación, siempre que pueda ser archivada por el destinatario y se pueda tener constancia de ello.

Existen dos excepciones a estas obligaciones:

- que ambos contratantes así lo acuerden si ninguno de ellos es consumidor
- que el contrato se haya celebrado exclusivamente mediante correo electrónico, si esto no se hace para eludir estas obligaciones

6.4. LUGAR DE CELEBRACIÓN

Se considera que los contratos electrónicos están realizados en la residencia habitual del consumidor. En el caso de contratos entre profesionales o empresarios, si no hay un pacto entre ellos, en el lugar en el que esté establecido el prestador de servicios.

7. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En caso de conflicto entre los consumidores y los prestadores de servicios de la Sociedad de la Información, la LSSI establece además de medidas de control desde la Administración, mecanismos de resolución judicial y extrajudicial de los mismos.

La [LSSI](#) obliga a los prestadores de servicios a facilitar información y a colaborar con la Administración en su labor de control e inspección. Igualmente obliga a ésta a facilitar datos e información a consumidores y prestadores.

En caso de conflicto entre prestadores y destinatarios de los servicios la Ley prevé mecanismos adicionales para agilizar y facilitar su solución por vía judicial y extrajudicial. En el primer caso, por vía judicial, interponiendo la «acción de cesación» y en el segundo, por vía extrajudicial, sometiéndose a arbitraje, en ambos casos según los procedimientos que establece la Ley de [Ley de Enjuiciamiento Civil](#).

7.1. HERRAMIENTAS DE CONTROL

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y los órganos que correspondan de las Comunidades Autónomas son los principales encargados de controlar y vigilar el cumplimiento de la Ley por parte de los prestadores. Para ello les solicita información, que están obligados a facilitar, y colaboración en sus actividades de inspección, que pueden incluir consulta de documentos y acceso a instalaciones. Los inspectores tienen la consideración de autoridad pública comunicando a los organismos competentes las infracciones tipificadas que detecten.

Por otra parte, el **Ministerio de Justicia** facilitará el acceso de cualquier interesado a las resoluciones judiciales y los laudos o decisiones extrajudiciales sobre:

- la validez y eficacia de los contratos electrónicos y su utilización como prueba en juicio
- los derechos, obligaciones y régimen de responsabilidad de destinatarios y prestadores de servicios

También la Ley contempla un control extraordinario de las resoluciones judiciales y laudos o decisiones extrajudiciales relevantes que afecten a la prestación de Servicios. Para ello comunica, salvaguardando siempre los derechos de intimidad y protección de datos, estas resoluciones desde el **Consejo General del Poder Judicial** y órganos arbitrales, al **Ministerio de Justicia** y de éste a la **Comisión Europea**.

Finalmente los destinatarios y prestadores podrán dirigirse a la Administración para informarse sobre:

- derechos y obligaciones de la contratación electrónica
- procedimientos de resolución de conflictos

- autoridades y asociaciones que faciliten información o asistencia

7.2. ¿QUÉ ES Y QUIÉN PUEDE INTERPONER LA «ACCIÓN DE CESACIÓN»?

Si los prestadores de servicios de la Sociedad de la Información actúan de forma contraria a la LSSI, lesionando los intereses colectivos o difusos de los consumidores y usuarios, estos tienen derecho a interponer «acción de cesación». Esta medida lo que persigue es que el juez obligue al prestador que está actuando en contra de la Ley a que cese su conducta y prohibir que la repita.

Esta es una nueva medida que se añade a las medidas civiles y penales que ya tenían los consumidores para denunciar actividades delictivas y reclamar sus derechos en la Sociedad de la Información. Podrá ejercerse ante los Tribunales de lo Civil por un procedimiento ágil y rápido.

La interposición de la «acción de cesación» podrá ser ejercida por personas físicas o jurídicas, grupos y asociaciones de consumidores y usuarios, el Ministerio Fiscal, el Instituto Nacional del Consumo y los órganos competentes en materia de defensa a los consumidores de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales, e incluso por entidades de otros estados miembros de la Unión Europea.

7.3. ARBITRAJE

Además la Ley también regula que los conflictos entre prestadores y consumidores se puedan resolver mediante arbitraje, incluso por medios electrónicos. De esta forma las partes, con la ayuda de un árbitro o mediador, pueden llegar a aceptar acuerdos, llamados laudos o decisiones arbitrales, sin necesidad de llegar a juicio. Esta es una vía de solución de conflictos sencilla, cómoda y rápida para las partes.

8. INFRACCIONES Y SANCIONES

Todo prestador de servicios de la Sociedad de la Información, incluso los de intermediación, está sujeto a la LSSI que establece responsabilidades, deberes, infracciones y multas. Su aplicación depende de donde esté establecido el prestador.

La [LSSI](#) define el Régimen de responsabilidad, infracciones y sanciones que aplican a los prestadores de servicios de la Sociedad de la Información. En general los prestadores estarán sujetos también, según el ordenamiento jurídico, a la responsabilidad civil, penal y administrativa que en cada caso corresponda.

La LSSI determina el marco de responsabilidad para los prestadores de servicios en general. También establece casos particulares y deberes de colaboración y para los proveedores de servicios de intermediación, es decir:

- operadores de redes y proveedores de acceso
- prestadores de servicios que realizan copia temporal de los datos solicitados por los usuarios
- prestadores de servicios de alojamiento o almacenamiento de datos
- prestadores de servicios que faciliten enlaces a contenidos o instrumentos de búsqueda

8.1. RESPONSABLES

La Ley **aplica**:

- completamente a los prestadores establecidos o con un establecimiento permanente situado en España y a sus servicios
- a los prestadores establecidos en otro estado miembro de la Unión Europea (UE) o del Espacio Económico Europeo (EEE) cuando el destinatario radique en España y los servicios afecten a determinadas materias (derechos de propiedad intelectual o industrial, licitud de comunicaciones comerciales no solicitadas, etc.); si no afectan a estas materias sólo aplican las restricciones de prestación de servicios que puedan atentar contra orden público, investigación penal, defensa nacional, salud pública, respeto a la dignidad y no discriminación, protección juventud e infancia, etc.
- a los prestadores establecidos en un estado no perteneciente a la UE o al EEE aplica exclusivamente en lo relativo a las restricciones (según el punto anterior), y si dirigen sus servicios específicamente al territorio español las obligaciones previstas en la Ley, siempre que éstas no contravengan los tratados o convenios internacionales

Están expresamente excluidos, es decir, **no aplica** esta Ley a:

- notarios, registradores de la propiedad y mercantiles en el ejercicio de sus funciones públicas
- abogados y procuradores en el ejercicio de sus funciones de representación y defensa en juicio

8.2. INFRACCIONES Y SANCIONES

Las infracciones se califican en: leves, graves y muy graves; y prescriben respectivamente a los 6 meses, 2 años y 3 años. La cuantía de las multas impuestas se graduará según la intencionalidad, duración de la infracción, reincidencia, perjuicios causados, beneficios obtenidos o volumen de facturación afectado.

INFRACCIÓN	CALIFICACIÓN	SANCIÓN
<p>El incumplimiento de las obligaciones de información sobre seguridad</p> <p>No informar al destinatario del estado de su autorización administrativa (si estuviera sujeta a ella por su actividad), su NIF o los códigos de conducta a los que está adherido y cómo consultarlos.</p> <p>No informar sobre su denominación social y domicilio y sobre los precios cuando no constituya una infracción grave.</p> <p>No identificarse en las comunicaciones comerciales que realice, no marcarlas como «publicidad» o «publi» si así lo fueran, disimular o ocultar al remitente, o no dejar claros los términos de concursos y promociones.</p> <p>El envío de comunicaciones comerciales no solicitadas, si no existe relación contractual previa, y cuando expresamente hayan solicitado que no se les envíe (siempre que no constituya infracción grave).</p> <p>En caso de contratación electrónica no informar debidamente al destinatario o no confirmarle la recepción de la aceptación del contrato una vez realizado, salvo que se haya pactado lo contrario o constituya una infracción grave.</p> <p>El incumplimiento de las obligaciones de información o de establecimiento de un procedimiento de rechazo del tratamiento de datos (siempre que no constituya infracción grave).</p> <p>El incumplimiento de la obligación de informar, y disponer de procedimientos de rechazo en el caso de utilizar «cookies» o elementos similares que recojan y almacenen datos (siempre que no constituya infracción grave).</p> <p>No informar ni recabar consentimiento expreso para el caso utilizar en su software servicios de marcación a líneas telefónicas de tarificación adicional (siempre que no constituya infracción grave).</p>	<p>LEVE (prescribe a los 6 meses)</p>	<p>Multa de hasta 30.000 €:</p>

<p>El incumplimiento significativo de la obligación de informar sobre: nombre o denominación social y dirección de correo electrónico; y en su caso sobre el precio del producto o servicio, impuestos, y gastos de envío.</p> <p>El envío masivo o reiterado de comunicaciones comerciales no autorizadas o no disponer de los medios para que el consumidor revoque su consentimiento.</p> <p>La resistencia, excusa o negativa a la actuación inspectora de la Administración.</p> <p>En los contratos electrónicos, no poner a disposición del usuario las condiciones generales antes de iniciar la contratación, o no confirmarle de forma habitual la recepción de la aceptación del contrato una vez realizado (salvo que se haya pactado lo contrario).</p> <p>No informar ni recabar consentimiento expreso para el caso utilizar en su software servicios de marcación a líneas telefónicas de tarificación adicional.</p> <p>El incumplimiento significativo de la obligación de informar, y disponer de procedimientos de rechazo en el caso de utilizar «cookies» o elementos similares que recojan y almacenen datos.</p>	<p>GRAVE (prescribe a los 2 años)</p>	<p>Multa de 30.001 hasta 150.000 €</p>
<p>El incumplimiento de la obligación de suspender los servicios de intermediación (transmisión, alojamiento y acceso a red) cuando un órgano administrativo lo ordene en virtud del deber de colaboración de los prestadores de estos servicios.</p>	<p>MUY GRAVE (prescribe a los 3 años)</p>	<p>Multa de 150.001 hasta 600.000 €</p>

La Ley también prevé **medidas provisionales** (suspensión temporal de actividades, cierre, precinto o incautación de archivos y soportes, advertencia pública,...) en el caso de infracciones **graves o muy graves** para evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción, y **multas coercitivas** al prestador (menores de 6.000 €) por cada día que transcurra sin cumplir estas medidas.

Además las resoluciones sancionadoras con carácter firme de infracciones **graves y muy graves**, pueden llevar aparejadas la **publicación** de la misma, a costa del sancionado, en el BOE o diario oficial correspondiente, en dos periódicos o en la portada de la página web del prestador.

Si las infracciones son cometidas por prestadores de servicios de Estados no miembros de la UE o el EEE se podrán tomar las medidas necesarias, a través de los prestadores de servicios de intermediación, para impedir el acceso desde España durante un tiempo máximo dos años.

8.3. ¿QUIÉN SANCIONA?

Si se incumple la Ley corresponderá sancionar al órgano o autoridad al que estén adscritos los inspectores que detectan el incumplimiento o bien el que dicte la resolución.

En el caso de infracciones **leves y graves** corresponde imponer las sanciones al **Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información**.

En caso de incumplimiento de la Ley calificado de **muy grave** corresponde la imposición de sanciones al **Ministro de Industria, Energía y Turismo**.

También podrá sancionar la Agencia de Protección de Datos si se contraviene la LOPD.

9. REFERENCIAS

- BOE [Ley 34/2002](#), de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico
- EurLex [Directiva 2000/31/CE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior
- EurLex [Directiva 98/27/CE](#) del Parlamento Europeo y de Consejo, de 19 de mayo de 1998, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores
- Unión Europea. Síntesis de legislación. [Aspectos jurídicos del comercio electrónico \(«Directiva sobre el comercio electrónico»\)](#)
- Unión Europea. Síntesis de legislación. [IVA: régimen especial aplicable a los servicios prestados por vía electrónica](#)
- Unión Europea. Síntesis de legislación. [Comercio electrónico](#)
- MINETUR [Ley de Servicios de la Sociedad de la Información](#)
- [INTECO-CERT Formación LSSI-CE](#)
- [INTECO Guía sobre comercio electrónico y eConfianza](#)
- Enciclopedia INTECO, términos: [Contrato electrónico](#), [LSSI](#), [spam](#)
- INTECO-CERT [LSSI-Publicidad por Internet](#)
- Wiki de la Comisión del mercado de las Telecomunicaciones (CMT): [WIKI CMT - Comunicaciones comerciales](#)



Puedes seguirnos desde:

WWW <http://cert.inteco.es>



Perfil Twitter INTECO-CERT:
<https://twitter.com/intecocert>



Perfil Scribd INTECO-CERT:
<http://es.scribd.com/intecocert>



Perfil Youtube INTECO-CERT:
<http://www.youtube.com/intecocert>



Perfil LinkedIn INTECO-CERT:
<http://www.linkedin.com/groups/INTECOCE-RT-Centro-respuesta-incidentes-seguridad-4362386L>

Puedes enviarnos tus comentarios o consultas a:



consultas@cert.inteco.es