

9

LEY DE SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE COMERCIO ELECTRÓNICO

LEY 34/2002, DE 11 DE JULIO, DE SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE COMERCIO ELECTRÓNICO.

TÍTULO II

Prestación de servicios de la sociedad de la información

CAPÍTULO II

Obligaciones de régimen de responsabilidad de los prestadores de servicios de la sociedad de la información

Artículo 9. *Constancia registral del nombre de dominio.*

1. Deberán comunicar al Registro Mercantil en el que se encuentren inscritos.
2. Las anotaciones practicadas en los Registros Mercantiles se comunicarán inmediatamente al Registro Mercantil Central.
3. 1 Deberán cumplirse en el plazo de un mes desde la obtención, sustitución o cancelación del correspondiente nombre de dominio o dirección de Internet.

Artículo 10. *Información general.*

1. Obligado a disponer de los medios que permitan, tanto a los destinatarios del servicio como a los órganos competentes, acceder por medios electrónicos, de forma permanente, fácil, directa y gratuita, a la siguiente información:
 - a) Su nombre o denominación social; su dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer con él una comunicación directa y efectiva.
 - b) Datos de su inscripción en el Registro a que se refiere el artículo 9.
 - c) Actividad estuviese sujeta a régimen de autorización administrativa previa, los datos relativos a dicha autorización.
 - e) El número de identificación fiscal que le corresponda.
 - f) Información clara y exacta sobre el precio del producto o servicio, indicando si incluye o no los impuestos aplicables y, en su caso, sobre los gastos de envío.
 - g) Códigos de conducta a los que esté adherido y la manera de consultarlos electrónicamente.
2. La obligación de facilitar esta información se dará por cumplida si el prestador la incluye en su página o sitio de Internet en las condiciones señaladas en el apartado 1.

Artículo 11. *Deber de colaboración de los prestadores de servicios de intermediación.*

1. Un órgano competente por razón de la materia hubiera ordenado, en ejercicio de las funciones que legalmente tenga atribuidas, que se interrumpa la prestación de un servicio de la sociedad de la información al Ministerio de Ciencia y Tecnología, que suspendan la transmisión, el alojamiento de datos, el acceso a las redes de telecomunicaciones.
2. Se respetarán, en todo caso, las garantías, normas y procedimientos previstos en el ordenamiento jurídico para proteger los derechos a la intimidad personal y familiar, a la protección de los datos personales, a la libertad de expresión o a la libertad de información, cuando éstos pudieran resultar afectados.

Artículo 12. *Deber de retención de datos de tráfico relativos a las comunicaciones electrónicas.*

1. De datos deberán retener los datos de conexión y tráfico generados por las comunicaciones establecidas durante la prestación de un servicio de la sociedad de la información por un período máximo de doce meses, en los términos establecidos en este artículo.

2. Serán únicamente los necesarios para facilitar la localización del equipo Terminal empleado por el usuario para la transmisión de la información.

Los prestadores de servicios de alojamiento de datos deberán retener sólo aquellos imprescindibles para identificar el origen de los datos alojados y el momento en que se inició la prestación del servicio.

No podrán utilizar los datos retenidos para fines distintos de los indicados en el apartado siguiente u otros que estén permitidos por la Ley, y deberán adoptar medidas de seguridad apropiadas para evitar su pérdida o alteración y el acceso no autorizado a los mismos.

3. Los datos se conservarán para su utilización en el marco de una investigación criminal o para la salvaguardia de la seguridad pública y la defensa nacional, estos datos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad se hará con sujeción a lo dispuesto en la normativa sobre protección de datos personales.

Artículo 14. *Responsabilidad de los operadores de redes y proveedores de acceso.*

1. Los operadores de redes de telecomunicaciones y proveedores de acceso a una red de telecomunicaciones no serán responsables por la información transmitida, salvo que ellos mismos hayan originado la transmisión, modificado los datos o seleccionado éstos o a los destinatarios de dichos datos.

No se entenderá por modificación la manipulación estrictamente técnica de los archivos que alberguen los datos, que tiene lugar durante su transmisión.

Artículo 15. *Responsabilidad de los prestadores de servicios que realizan copia temporal de los datos solicitados por los usuarios.*

Los prestadores de un servicio de intermediación que transmitan por una red de telecomunicaciones datos facilitados por un destinatario del servicio y, con la única finalidad de hacer más eficaz su transmisión ulterior a otros destinatarios que los soliciten, no serán responsables por:

- a) No modifican la información.
- b) Permiten el acceso a ella sólo a los destinatarios que cumplan las condiciones impuestas a tal fin, por el destinatario cuya información se solicita.
- c) Respetan las normas generalmente aceptadas y aplicadas por el sector para la actualización de la información.
- e) Retiran la información que hayan almacenado o hacen imposible el acceso a ella.
 - 1.º Que ha sido retirada del lugar de la red en que se encontraba inicialmente.
 - 2.º Que se ha imposibilitado el acceso a ella, o
 - 3.º Que un tribunal u órgano administrativo competente ha ordenado retirarla.

Artículo 16. *Responsabilidad de los prestadores de servicios de alojamiento o almacenamiento de datos.*

1. No serán responsables por la información almacenada a petición del destinatario, siempre que:
 - a) No tengan conocimiento efectivo de que la actividad o la información almacenada es ilícita o de que lesiona bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización, o
 - b) Si lo tienen, actúen con diligencia para retirar los datos o hacer imposible el acceso a ellos.

Artículo 17. *Responsabilidad de los prestadores de servicios que faciliten enlaces o contenidos o instrumentos de búsqueda.*

1. De contenidos no serán responsables por la información a la que dirijan a los destinatarios de sus servicios, siempre que:
 - a) No tengan conocimiento efectivo de que la actividad o la información a la que remiten o recomiendan es ilícita o de que lesiona.

CAPÍTULO III **Códigos de conducta**

Artículos 18. *Códigos de conducta.*

1. Los códigos de conducta podrán tratar, en particular, la protección de los destinatarios frente al envío por vía electrónica de comunicaciones comerciales no solicitadas, así como sobre los procedimientos extrajudiciales.
2. Dichos códigos, habrá de garantizarse la participación de las asociaciones de consumidores.

TÍTULO III

Comunicaciones comerciales por vía electrónica

Artículo 19. *Régimen jurídico.*

1. Las comunicaciones comerciales y las ofertas promocionales se registrarán, además de por la presente Ley, por su normativa propia y la vigente en materia comercial y de publicidad.
2. En todo caso, será de aplicación la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su normativa de desarrollo, a la obtención de datos personales, la información a los interesados y la creación y mantenimiento de ficheros de datos personales.

Artículo 20. *Información exigida sobre las comunicaciones comerciales, ofertas promocionales y concursos.*

1. Las comunicaciones comerciales realizadas por vía electrónica deberán ser claramente identificables como tales y deberán indicar la persona física o jurídica en nombre de la cual se realizan.
En el caso en el que tengan lugar a través de correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente incluirán al comienzo del mensaje la palabra "publicidad".
2. En los supuestos de ofertas promocionales, como las que incluyan descuentos, premios y regalos, y de concursos o juegos promocionales, previa la correspondiente autorización, claramente identificados como tales y que las condiciones de acceso y, en su caso, de participación.

Artículo 21. *Prohibición de comunicaciones comerciales no solicitadas realizadas a través de correo electrónico o medios de comunicación electrónica equivalentes.*

Queda prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por los destinatarios de las mismas.

Artículo 22. *Derechos de los destinatarios de comunicaciones comerciales.*

1. Si el destinatario de servicios debiera facilitar su dirección de correo electrónico durante el proceso de contratación o deberá poner en conocimiento de su cliente esa intención y solicitar su consentimiento para la recepción de dichas comunicaciones, antes de finalizar el procedimiento de contratación.
2. El destinatario podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado a la recepción de con la simple notificación de su voluntad al remitente.

Los prestadores de servicios deberán habilitar procedimientos sencillos y gratuitos para que los destinatarios de servicios puedan revocar el consentimiento que hubieran prestado.

Asimismo, deberán facilitar información accesible por medios electrónicos sobre dichos procedimientos.

TÍTULO IV

Contratación por vía electrónica

Artículo 23. *Validez y eficacia de los contratos celebrados por vía electrónica.*

1. Los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos se regirán por los Códigos Civil y de Comercio y por las restantes normas civiles o mercantiles sobre contratos, en especial, las normas de protección de los consumidores y usuarios y de ordenación de la actividad comercial.

3. Siempre que la Ley exija que el contrato o cualquier información relacionada con el mismo conste por escrito, satisfecho se contiene en un soporte electrónico.

4. No será de aplicación lo dispuesto en el presente Título a los contratos relativos al Derecho de familia y sucesiones.

Los contratos, negocios o actos jurídicos forma documental pública, la intervención de órganos jurisdiccionales, notarios, registradores de la propiedad y mercantiles o autoridades públicas, se regirán por su legislación específica.

Artículo 24. *Prueba de los contratos celebrados por vía electrónica.*

1. La prueba de la celebración de un contrato por vía electrónica y la de las obligaciones que tiene su a lo establecido en la legislación sobre firma electrónica.

2. El soporte electrónico en que conste un contrato celebrado por vía electrónica será admisible en juicio como prueba documental.

Artículo 25. *Intervención de terceros de confianza.*

1. El tercero deberá archivar en soporte informático las declaraciones que hubieran tenido lugar por vía telemática entre las partes por el tiempo estipulado en ningún caso, será inferior a cinco años.

Artículo 27. *Obligaciones previas al inicio del procedimiento de contratación.*

Tendrá la obligación de informar al destinatario de manera clara, comprensible e inequívoca, y antes de iniciar el procedimiento de contratación, sobre los siguientes extremos:

- a) Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.
- b) Si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.
- c) Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos, y
- d) La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.

2.

a) Ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor, o

b) El contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente, cuando estos, las ofertas o propuestas de contratación realizadas por vía electrónica serán válidas durante el período que fije el oferente o, en su defecto, durante todo el tiempo que permanezcan accesibles a los destinatarios del servicio.

4 Condiciones generales a que, en su caso, deba sujetarse el contrato, de manera que éstas puedan ser almacenadas y reproducidas por el destinatario.

Artículo 28. *Información posterior a la celebración del contrato.*

1. El oferente está obligado a confirmar la recepción de la aceptación:
 - a) El envío de un acuse de recibo por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica el plazo de las veinticuatro horas siguientes a la recepción de la aceptación, o
 - b) La confirmación, por un medio equivalente al utilizado en el procedimiento de contratación, de la aceptación recibida, tan pronto como el aceptante haya completado dicho procedimiento, siempre que la confirmación pueda ser archivada por su destinatario.
2. Se entenderá que se ha recibido la aceptación y su confirmación cuando las partes a las que se dirijan puedan tener constancia de ello. Aquél haya sido almacenado en el servidor en que esté dada de alta su cuenta de correo electrónico, o en el dispositivo utilizado para la recepción de comunicaciones.
3. No será necesario confirmar la recepción de la aceptación de una oferta cuando:
 - a) Ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor, o
 - b) El contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de eludir el cumplimiento de tal obligación.

Artículo 29. *Lugar de celebración del contrato.*

Los contratos celebrados por vía electrónica en los que intervenga como parte un consumidor se presumirán el lugar en que éste tenga su residencia habitual.

Los contratos electrónicos entre empresarios o profesionales, en defecto de pacto entre las partes, se presumirán celebrados en el lugar en que esté establecido el prestador de servicios.

TÍTULO V
Solución judicial y extrajudicial de conflictos

CAPÍTULO I
Acción de cesación

Artículo 30. *Acción de cesación.*

1. Que lesionen intereses colectivos o difusos de los consumidores podrá interponerse acción de cesación.

Artículo 31. *Legitimación activa.*

Están legitimados para interponer la acción de cesación:

- a) Las personas físicas o jurídicas titulares de un derecho o interés legítimo.
- b) Los grupos de consumidores Enjuiciamiento Civil.
- c) Las asociaciones de consumidores y usuarios, Consumidores y Usuarios, o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores.
- d) El Ministerio Fiscal.
- e) El Instituto Nacional del Consumo y los órganos.

CAPÍTULO II

Solución extrajudicial de conflictos

Artículo 32. *Solución extrajudicial de conflictos.*

1. Los arbitrajes previstos en la legislación de arbitraje y de defensa de los consumidores y usuarios, y a los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos que se instauren por medio de códigos de conducta.
2. De conflictos a que hace referencia el apartado anterior, podrá hacerse uso de medios electrónicos.

TÍTULO VI

Información y control

Artículo 33. *Información a los destinatarios y prestadores de servicios.*

Los destinatarios y prestadores de servicios de la sociedad de la información podrán dirigirse a los Ministerios de Ciencia y Tecnología, de Justicia, de Economía y de Sanidad y Consumo, y a los órganos que determinen las respectivas Comunidades Autónomas, para:

La comunicación con dichos órganos podrá hacerse por medios electrónicos.

Artículo 35. *Supervisión y control.*

1. El Ministerio de Ciencia y Tecnología controlará el cumplimiento por los prestadores de servicios.
2. El Ministerio de Ciencia y Tecnología podrá realizar las actuaciones inspectoras que sean precisas para el ejercicio de su función de control.

Artículo 36. *Deber de colaboración.*

1. Tienen la obligación de facilitar al Ministerio de Ciencia y Tecnología y a los demás órganos a que se refiere el artículo anterior toda la información y colaboración precisas para el ejercicio de sus funciones.

Igualmente, deberán permitir a sus agentes o al personal inspector el acceso a sus instalaciones y la consulta de cualquier documentación relevante para la actividad de control de que se trate, siendo la aplicación.

TÍTULO VII

Infracciones y sanciones

Artículo 38. *Infracciones.*

1. Como muy graves, graves y leves.
2. Son infracciones muy graves:
 - a) El incumplimiento de las órdenes dictadas en virtud del artículo 8 en aquellos supuestos en que hayan sido dictadas por un órgano administrativo.
 - b) El incumplimiento de la obligación de suspender la transmisión, el alojamiento de datos, el acceso a la red o la prestación de cualquier otro servicio equivalente.
 - c) El incumplimiento de la obligación de retener los datos de tráfico generados por las comunicaciones establecidas durante la prestación de un servicio de la sociedad.
 - d) La utilización de los datos retenidos, en cumplimiento del artículo 12, para fines distintos de los señalados en él.

3. Son infracciones graves:

- a) El incumplimiento de lo establecido en los párrafos a) y f) del artículo 10.1
- b) El envío masivo de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente a destinatarios que no hayan autorizado o solicitado expresamente su remisión, o el envío en el plazo de un año, de más de tres comunicaciones comerciales por los medios aludidos a un mismo destinatario, cuando éste no hubiera solicitado o autorizado su remisión.
- c) No poner a disposición del destinatario del servicio las condiciones generales a que, en su caso, se sujete el contrato, en la forma prevista en el artículo 27.
- d) El incumplimiento confirmar la recepción de una aceptación, cuando no se haya pactado su exclusión o el contrato se haya celebrado con un consumidor.
- f) La resistencia, excusa o negativa a la actuación inspectora de los órganos facultados para llevarla a cabo con arreglo a esta Ley.

4. Son infracciones leves:

- a) La falta de comunicación al registro público que estén inscritos, del nombre o nombres de dominio o direcciones de Internet que empleen para la prestación de servicios de la sociedad de la información.
- b) No informar en la forma prescrita por el artículo 10.1 sobre los aspectos señalados en los párrafos b), c), d), e) y g) del mismo.
- c) El incumplimiento de lo previsto en el artículo 20 para las comunicaciones comerciales, promocionales y concursos.
- d) El envío de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación no constituya infracción grave.
- e) No facilitar la información a que se refiere el artículo 27.1, cuando las partes no hayan pactado su exclusión o el destinatario sea un consumidor.

Artículo 39. Sanciones.

- a) Por la comisión de infracciones muy graves, multa de 150.001 hasta 600.000 euros.
- b) Por la comisión de infracciones graves, multa de 30.001 hasta 150.000 euros.
- c) Por la comisión de infracciones leves, multa de hasta 30.000 euros.

Artículo 40. Graduación de la cuantía de las sanciones.

La cuantía de las multas que se impongan se graduará:

- a) La existencia de intencionalidad.
- b) Plazo de tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción.
- c) La reincidencia por comisión de infracciones de la misma naturaleza, cuando así haya sido por resolución firme.
- d) La naturaleza y cuantía de los perjuicios causados.
- e) Los beneficios obtenidos por la infracción.
- f) Volumen de facturación a que afecte la infracción cometida.

Artículo 41. *Medidas de carácter provisional.*

- a) Suspensión temporal de la actividad del prestador de servicios y, en su caso, cierre provisional de sus establecimientos.
 - b) Precinto, depósito o incautación de registros, soportes y archivos informáticos y de documentos en general, así como de aparatos y equipos informáticos de todo tipo.
 - c) Advertir al público de la existencia de posibles conductas infractoras y de la incoación del expediente sancionador.
4. En casos de urgencia y para la inmediata protección de los intereses implicados, las medidas la iniciación del expediente sancionador. Las medidas deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento, que deberá efectuarse dentro de los quince días siguientes a su adopción, el cual podrá del recurso que proceda.

Artículo 42. *Multa coercitiva.*

El órgano administrativo competente para resolver el procedimiento sancionador podrá imponer multas coercitivas por importe que no exceda de 6.000 euros por cada día que transcurra sin cumplir las medidas provisionales que hubieran sido acordadas.

Artículo 43. *Competencia sancionadora.*

- 1. Muy graves, al Ministro de Ciencia y Tecnología, infracciones graves y leves, al Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.
- 2. De 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en sus normas de desarrollo.

Artículo 45. *Prescripción.*

Las infracciones muy graves prescribirán a los tres años, las graves a los dos años y las leves a los seis meses; las sanciones impuestas por faltas muy graves prescribirán a los tres años, las impuestas por faltas graves a los dos años y las impuestas por faltas leves al año.

Disposición adicional tercera. *Sistema Arbitral de Consumo.*

El prestador y el destinatario de servicios de la sociedad de la información podrán someter sus conflictos al arbitraje de consumo, mediante la adhesión de aquéllos al Sistema Arbitral de Consumo.

La Junta Arbitral Nacional de Consumo y aquellas otras de ámbito territorial inferior, autorizadas para ello por el Instituto Nacional del Consumo, podrán:

Uno.

“El consentimiento se manifiesta por el concurso de la oferta y de la aceptación sobre la cosa y la causa que han de constituir el contrato.

Hallándose en lugares distintos el que hizo la oferta y el que la aceptó, hay consentimiento desde que el oferente conoce la aceptación o desde que, habiéndosela remitido el aceptante, no pueda ignorarla sin faltar a la buena fe. El contrato, en tal caso, se presume celebrado en el lugar en que se hizo la oferta.

En los contratos celebrados mediante dispositivos automáticos hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación.”

Dos.

“Hallándose en lugares distintos el que hizo la oferta y el que la aceptó, hay consentimiento desde que el oferente conoce la aceptación o desde que, habiéndosela remitido el aceptante, no pueda ignorarla sin faltar a la buena fe. El contrato, en tal caso, se presume celebrado en el lugar en que se hizo la oferta.

En los contratos celebrados mediante dispositivos automáticos hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación.

Disposición transitoria única.

Los prestadores de servicios que, a la entrada en vigor de esta Ley, ya vinieran utilizando uno de dominio o direcciones de Internet o de publicidad, en el plazo de un año desde la entrada en vigor.

Disposición final primera.

a) Que los ciudadanos puedan recibir conexión a la red telefónica pública fija y acceder a la prestación del servicio telefónico fijo disponible para el público. La conexión debe ofrecer al usuario la posibilidad de emitir y recibir llamadas nacionales e internacionales y permitir la transmisión de voz, fax y datos a velocidad suficiente para acceder de forma funcional a Internet.

A estos efectos, se considerará que la velocidad suficiente a la que se refiere el párrafo anterior es la que se utiliza de manera generalizada para acceder a Internet por los abonados al servicio telefónico fijo disponible para el público con conexión a la red mediante pares de cobre y módem para la banda vocal."

Disposición final novena.

Esta Ley entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el "Boletín Oficial del Estado".

ANEXO **Definiciones**

a) "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.

El concepto de servicio de la sociedad de la información comprende también los servicios no remunerados por sus destinatarios, en la medida en constituyan una actividad económica para el prestador de servicios.

Son servicios de la sociedad de la información, entre otros y siempre que representen una actividad económica, los siguientes:

- 1.º La contratación de bienes o servicios por vía electrónica.
- 2.º La organización y gestión de subastas por medios electrónicos o de mercados.
- 3.º La gestión de compras en la red por grupos de personas.
- 4.º El envío de comunicaciones comerciales.
- 5.º El suministro de información por vía telemática.
- 6.º El vídeo bajo demanda, como servicio en el usuario puede seleccionar a través de la red.
- 7.º Los servicios prestados por medio de telefonía vocal, fax o télex.
- 8.º El intercambio de información por medio de correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente para fines ajenos a la actividad.
- 9.º Los servicios de radiodifusión sonora, y
- 10.º El teletexto televisivo y otros

b) "Servicio de intermediación": servicio de la sociedad de la información por el que se facilita la prestación o utilización de otros servicios o el acceso a la información.

c) "Prestador de servicios" o "prestador": persona física o jurídica que proporciona un servicio de la sociedad de la información.

d) Persona física o jurídica que utiliza, sea o no por motivos profesionales, un servicio de la sociedad de la información.

e) "Consumidor": persona física o jurídica en los términos establecidos en el artículo 1 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

f) "Comunicación comercial": toda forma de comunicación dirigida a la promoción, directa o indirecta, de la imagen o de los bienes o servicios.

g) "Profesión regulada": toda actividad profesional.

h) "Contrato celebrado por vía electrónica" o "contrato electrónico": todo contrato en el que la oferta y la aceptación se transmiten por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones.