



# FUTURE e-COMMERCE

2022-1-R001-KA220-VET-000088579

*Anexo: Normas legales,  
derechos y obligaciones  
en materia de comercio  
electrónico*

This Project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which be made of the information contained therein.



Co-funded by  
the European Union

# ÍNDICE

<b>1. LEY DE REGULACIÓN DEL COMERCIO ELECTRÓNICO .....</b>	<b>2</b>
1.1. ITALIA .....	2
1.2. ESPAÑA.....	4
1.3. TURQUÍA.....	6
1.4. RUMANÍA.....	8
<b>2. REGULACIÓN SOBRE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS Y LOS PRESTADORES DE SERVICIOS INTERMEDIARIOS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO.....</b>	<b>10</b>
2.1. ITALIA .....	10
2.2. ESPAÑA.....	12
2.3. TURQUÍA.....	13
2.4. RUMANÍA.....	14
<b>3. PUBLICACIONES OFICIALES SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE COMERCIO ELECTRÓNICO Y OBLIGACIONES DE NOTIFICACIÓN .....</b>	<b>16</b>
3.1. ITALIA .....	16
3.2. ESPAÑA.....	19
3.3. TURQUÍA.....	19
3.4. RUMANÍA.....	21
<b>4. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR .....</b>	<b>23</b>
4.1. ITALIA .....	23
4.2. ESPAÑA.....	24
4.3. TURQUÍA.....	25
4.4. RUMANÍA.....	26
<b>5. OTRAS NORMAS LEGALES .....</b>	<b>28</b>
5.1. ITALIA .....	28
5.2. ESPAÑA.....	29
5.3. TURQUÍA.....	30
5.4. RUMANÍA.....	31

## 1. LEY DE REGULACIÓN DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

### 1.1. Italia

En Italia, el comercio electrónico está regulado por el Decreto Legislativo 70/2003 y por el Código del Consumidor, destinado a garantizar la equidad en las relaciones de compra y venta.

Estas son algunas de las principales leyes y reglamentos relevantes para la regulación del comercio electrónico en Italia:

#### DECRETO LEGISLATIVO 70/2003

El Decreto Legislativo 70/2003, de 9 de abril, por el que se desarrolla la Directiva Europea sobre Comercio Electrónico sobre determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, también conocido como el "Código de Comercio Electrónico", es una legislación italiana que implementa la Directiva Europea 2000/31/CE relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico.

Estos son algunos puntos clave del Código de Comercio Electrónico:

- **Prestadores de servicios de la sociedad de la información:** El decreto establece que los prestadores de servicios de la sociedad de la información, incluidos los relacionados con el comercio electrónico, deben proporcionar a los usuarios información clara y transparente sobre sus actividades empresariales. Esto incluye la indicación de la información de identificación del proveedor, los métodos de celebración del contrato, las condiciones generales del contrato y los métodos de pago.
- **Responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios:** El decreto establece que los prestadores de servicios intermediarios, como los proveedores de alojamiento o los intermediarios de pagos online, no son responsables de los contenidos ilegales o nocivos proporcionados por terceros, a menos que hayan tenido conocimiento efectivo de los contenidos ilícitos y no hayan actuado con prontitud para retirarlos o impedir el acceso a ellos.
- **Contratos celebrados por medios electrónicos:** El decreto regula los contratos celebrados por medios electrónicos, como las compras online. Establece que el proveedor de bienes o servicios debe proporcionar al usuario información clara sobre el proceso de compra, incluyendo el precio, los métodos de pago, los métodos de entrega y el derecho de desistimiento.
- **Comunicaciones comerciales:** El decreto regula las comunicaciones comerciales enviadas por medios electrónicos, como correo electrónico o SMS. Estipula que las comunicaciones comerciales deben estar claramente identificadas como tales y debe ofrecerse la opción de optar por no recibirlas en el futuro.

#### DECRETO LEGISLATIVO 206/2005

El Decreto Legislativo 206/2005, también conocido como "Código del Consumidor", regula las transacciones comerciales entre empresas y consumidores. Protege los derechos de los consumidores, por ejemplo, proporcionando información clara sobre el

producto, el derecho de desistimiento, la información sobre los precios, las condiciones de venta, etc.

Estos son algunos puntos clave del Código del Consumidor:

- **Información precontractual:** El vendedor debe proporcionar al consumidor toda la información necesaria de forma clara y comprensible antes de celebrar un contrato. Esta información puede incluir el precio, las características del producto o servicio, las formas de entrega, las condiciones de pago, las garantías ofrecidas, etc.
- **Derecho de desistimiento:** El consumidor tiene derecho a desistir de un contrato de compra o prestación de servicios en un plazo determinado, normalmente 14 días hábiles, sin tener que dar un motivo concreto. El vendedor debe informar claramente al consumidor sobre los términos y métodos para ejercer este derecho.
- **Garantías legales:** El Código del Consumidor proporciona garantías legales para los consumidores en caso de defectos o no conformidades del producto o servicio. Estas garantías cubren un periodo de tiempo determinado y permiten al consumidor solicitar la reparación, sustitución o reembolso del producto defectuoso.
- **Prácticas comerciales desleales:** El Código del Consumidor prohíbe las prácticas comerciales desleales, como la publicidad engañosa o agresiva, que puedan influir indebidamente en las decisiones de compra de los consumidores.
- **Cláusulas abusivas:** El Código del Consumidor prohíbe las cláusulas contractuales abusivas que crean un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes en detrimento de los consumidores. Estas cláusulas se consideran nulas e inaplicables.
- **Responsabilidad del productor:** El Código del Consumidor establece que los productores son responsables de los daños causados por los defectos de sus productos. Los consumidores tienen derecho a una indemnización por los daños sufridos como consecuencia de un producto defectuoso.

### **POLÍTICA DE PRIVACIDAD (RGPD)**

El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) es una normativa de la Unión Europea que regula la protección de datos personales. Si recopila, almacena o procesa datos personales de sus clientes, debe cumplir con las disposiciones del RGPD.

Las empresas de comercio electrónico que operan en Italia deben cumplir con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y el Código de Privacidad italiano. Estas leyes rigen el procesamiento y la protección de datos personales, incluida la recopilación de datos, el consentimiento, las medidas de seguridad y los derechos de las personas con respecto a su información personal.

### **POLÍTICA DE COOKIES**

Si utiliza cookies en su sitio web, debe proporcionar información clara y transparente sobre el uso de cookies y obtener el consentimiento del usuario, de acuerdo con la normativa de privacidad.

### **FACTURACIÓN ELECTRÓNICA**

En Italia es obligatorio emitir facturas electrónicas para las transacciones comerciales. Las empresas de comercio electrónico deben cumplir con las regulaciones de facturación electrónica y enviar facturas electrónicas a sus clientes.

## AUTOR

Asegúrese de cumplir con las leyes de derechos de autor cuando utilice imágenes, texto u otro contenido en un sitio web de comercio electrónico. Si vendes productos protegidos por derechos de autor, asegúrate de obtener los permisos o licencias necesarios.

## INFORMACIÓN DEL VENDEDOR

El nombre, la dirección y otra información de identificación del vendedor deben indicarse claramente en el sitio web de comercio electrónico.

---

*Esta lista de regulaciones representa una visión general de los principales aspectos legales relacionados con el comercio electrónico en Italia. Se aconseja a las empresas de comercio electrónico que consulten a un profesional del derecho o a fuentes oficiales pertinentes para obtener más información o que adapten esta información a su situación específica.*

---

### Ver más:

<https://www.parlamento.it/parlam/leggi/deleghe/03070dl.htm>

<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2014/03/11/14G00033/sq>

<https://www.mimit.gov.it/index.php/it/component/content/article?id=2012688:il-codice-del-consumo&catid=460:regolamenti-e-codici>

<https://www.garanteprivacy.it/codice>

## 1.2. España

En España, el comercio electrónico está regulado por varias leyes y reglamentos que tienen como objetivo garantizar la protección del consumidor, la privacidad de los datos y las prácticas comerciales justas. Estas son algunas de las principales leyes y reglamentos relevantes para la regulación del comercio electrónico en España:

**LEY 34/2002**

La Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI-CE), establece el marco jurídico de las actividades de comercio electrónico en España. Abarca aspectos como la contratación online, los requisitos de información para los proveedores de servicios y las comunicaciones comerciales.

### **LEYES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Las leyes españolas de protección de los consumidores, como el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, se aplican a las transacciones de comercio electrónico. Estas leyes protegen los derechos de los consumidores con respecto a la información del producto, los términos del contrato, la cancelación y las devoluciones, las garantías y la resolución de disputas.

### **LEYES DE PROTECCIÓN DE DATOS**

Las empresas de comercio electrónico que operan en España deben cumplir con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD). Estas leyes rigen el procesamiento y la protección de datos personales, incluida la recopilación de datos, el consentimiento, las medidas de seguridad y los derechos de las personas con respecto a su información personal.

### **NORMATIVA DE VENTA A DISTANCIA**

Las empresas de comercio electrónico que se dediquen a la venta a distancia (venta de bienes o servicios a distancia sin interacción presencial) deben cumplir con la normativa establecida en el Real Decreto Legislativo 1/2007, que abarca aspectos como la información precontractual, el derecho de desistimiento y las obligaciones de entrega.

### **NORMATIVA DE PUBLICIDAD Y MARKETING**

Las empresas de comercio electrónico en España deben cumplir con las regulaciones de publicidad y marketing, incluidas las relacionadas con la competencia desleal, la publicidad engañosa y la publicidad comparativa. Esta normativa tiene como objetivo garantizar prácticas de marketing veraces y transparentes en el comercio electrónico.

### **LEYES DE FIRMA ELECTRÓNICA**

La Ley 59/2003, de Firma Electrónica, establece el marco legal para el uso de la firma electrónica en las transacciones electrónicas, dotando de validez legal a los documentos y firmas electrónicas utilizados en el comercio electrónico.

---

*Es importante que las empresas de comercio electrónico que operan en España se familiaricen con estas leyes y regulaciones y garanticen su cumplimiento. Consultar con profesionales legales o asesores especializados puede ayudar a navegar por las complejidades de las regulaciones de comercio electrónico y garantizar el cumplimiento de las leyes aplicables para proteger tanto a las empresas como a los consumidores.*

---

Ver más:

<https://www.consumo.gob.es/es/consumo/regulacion-comercio-electronico>

<https://www.esi.uclm.es/www/jjcastro/coe/legislacion.html>

### 1.3. Turquía

La legislación de comercio electrónico abarca leyes, reglamentos, comunicados y directivas que comienzan con la "Ley de Protección al Consumidor" del 8 de marzo de 1995 y continúan con el "Reglamento que modifica el Reglamento sobre Proveedores de Servicios y Prestadores de Servicios Intermediarios en el Comercio Electrónico", que entró en vigor el 15 de febrero de 2019. A lo largo de aproximadamente 15 años, se han promulgado 22 leyes, reglamentos, comunicados y directivas diferentes relacionados con el comercio electrónico.

La legislación sobre comercio electrónico se refiere a la totalidad de las leyes y reglamentos actualmente vigentes en materia de comercio electrónico. Estas leyes y reglamentos esbozan los principios y procedimientos aplicados por el gobierno para el comercio electrónico, tanto a nivel nacional como internacional.

El proceso de comercio electrónico es dinámico y, en consecuencia, la legislación también lo es. La legislación sobre comercio electrónico evoluciona en función del avance de la tecnología, los nuevos métodos de comercio electrónico y las prácticas emergentes. Algunas leyes se refieren directamente al comercio electrónico, mientras que otras, dentro del marco general del comercio nacional, indican ámbitos de aplicación para las empresas o negocios relacionados con el comercio electrónico.

Los esfuerzos legislativos que abarcan todos los principios y procedimientos que regulan el comercio electrónico en Turquía, en orden cronológico, son los siguientes:

- **"Ley de Protección al Consumidor"** número 4077, publicada en el Diario Oficial de fecha 8 de marzo de 1995 y número 22221.
- **"Ley de Firma Electrónica"** número 5070, publicada en el Diario Oficial de fecha 23 de enero de 2004 y número 25355.
- **"Ley sobre la Regulación de las Publicaciones Realizadas en Internet y la Lucha contra los Delitos Cometidos a través de estas Publicaciones"** número 5651, publicada en el Diario Oficial de fecha 4 de mayo de 2007 y número 26530.
- **"Reglamento sobre los Principios y Procedimientos para la Regulación de las Publicaciones Realizadas en Internet"** publicado en el Diario Oficial de fecha 30 de noviembre de 2007 y con el número 26716.
- **"Ley de Comunicaciones Electrónicas"** número 5809, publicada en el Diario Oficial de fecha 10 de noviembre de 2008 y número 27050.

- **"Ley de Regulación del Comercio Electrónico"** número 6563, publicada en el Diario Oficial de fecha 5 de noviembre de 2014, y número 29166.
- **"Reglamento de Contratos a Distancia"** publicado en el Diario Oficial de fecha 27 de noviembre de 2014, y con el número 29188.
- **"Reglamento de Contratos a Distancia de Servicios Financieros"** publicado por el Ministerio de Aduanas y Comercio, publicado en el Diario Oficial de fecha 31 de enero de 2015, y numerado 29253.
- **"Reglamento de Comunicación Comercial y Mensajes Electrónicos Comerciales"** publicado por el Ministerio de Aduanas y Comercio, publicado en el Diario Oficial de fecha 15 de julio de 2015, y con el número 29417.
- **"Reglamento de Prestadores de Servicios y Prestadores de Servicios Intermediarios en Comercio Electrónico"** publicado por el Ministerio de Aduanas y Comercio, publicado en el Diario Oficial de fecha 26 de agosto de 2015, y con el número 29457.
- **"Ley de Protección de Datos Personales"** número 6698, publicada en el Diario Oficial de fecha 7 de abril de 2016 y número 29677.
- **"Comunicado sobre el Sello de Confianza en el Comercio Electrónico"** publicado por el Ministerio de Aduanas y Comercio, de fecha 6 de junio de 2017, y con el número 30088.
- **"Comunicado sobre el Sistema de Información de Comercio Electrónico y Obligaciones de Notificación"** publicado por el Ministerio de Aduanas y Comercio, de fecha 11 de agosto de 2017, y con el número 30151.
- **"Reglamento sobre la Supresión, Destrucción o Anonimización de Datos Personales"** publicado por el Ministerio de Aduanas y Comercio, de fecha 28 de octubre de 2017, y con el número 30224.
- **"Reglamento sobre el Registro de Responsables del Tratamiento"** publicado en el Diario Oficial de fecha 30 de diciembre de 2017 y número 30286.
- "Comunicado de Modificación al Comunicado General de Implementación del Impuesto al Valor Agregado" publicado en el Diario Oficial de fecha 31 de enero de 2018 y número 30318.
- **"Notificación relativa a la Estrategia y Plan de Acción de Exportación Electrónica (2018-2020)"** publicada por el Ministerio de Aduanas y Comercio, de fecha 31 de enero de 2018, con el número 30324.
- **"Comunicado sobre Procedimientos y Principios de Aplicación para Responsables del Tratamiento"** publicado en el Diario Oficial de fecha 10 de marzo de 2018 y con el número 30356.
- **"Decisión sobre el principio de prevención de anuncios/notificaciones a las direcciones de correo electrónico o teléfonos móviles de las personas por parte de los responsables y encargados del tratamiento"** publicada en el Boletín Oficial de fecha 1 de noviembre de 2018 y con el número 30582.
- **"Comunicado sobre Modificación al Sistema de Información de Comercio Electrónico y Obligaciones de Notificación"** publicado por el Ministerio de Aduanas y Comercio, de fecha 15 de febrero de 2019, y con el número 30687.
- **"Notificación sobre Modificación al Comunicado General de Implementación del Impuesto al Valor Agregado"** publicado por el Ministerio de Hacienda y Finanzas (Administración Tributaria) en el Diario Oficial de fecha 15 de febrero de 2019, y con el número 30687.

- "Reglamento por el que se modifica el Reglamento sobre Prestadores de Servicios y Prestadores de Servicios Intermediarios en Comercio Electrónico" publicado por el Ministerio de Aduanas y Comercio en el Diario Oficial de fecha 15 de febrero de 2019, y con el número 30687.

Ver más:

<https://ticaret.gov.tr>

#### **1.4. Rumanía**

En Rumanía, el comercio electrónico está regulado por varias leyes y reglamentos, principalmente derivados de las directivas y reglamentos de la Unión Europea.

Estos son algunos aspectos clave del marco regulatorio:

##### **DIRECTIVA SOBRE EL COMERCIO ELECTRÓNICO (DIRECTIVA 2000/31/CE)**

Esta directiva de la Unión Europea establece el marco legal para el comercio electrónico en los estados miembros de la UE. Incluye disposiciones relativas a la responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios, como los prestadores de servicios de alojamiento de datos y los mercados online.

##### **PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

Rumanía, al igual que otros Estados miembros de la UE, ha aplicado la Directiva de la UE sobre los derechos de los consumidores (Directiva 2011/83/UE).

Esta directiva establece normas y reglamentos relativos a la protección de los consumidores en las transacciones online, incluidos los requisitos de información, los derechos de desistimiento y las vías de recurso para los consumidores en caso de problemas con las compras online.

##### **FIRMA E IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA**

Las firmas electrónicas y los métodos de identificación se rigen por el Reglamento (UE) n.º 910/2014 (Reglamento eIDAS).

Rumanía ha adoptado este Reglamento para garantizar el reconocimiento jurídico de las firmas electrónicas y la identificación electrónica segura.

##### **PROTECCIÓN DE DATOS**

El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), que se aplica en toda la UE, incluida Rumanía, tiene un impacto significativo en el comercio electrónico.

Regula el tratamiento de datos personales e impone requisitos estrictos a las empresas que manejan datos de clientes.

### **PROPIEDAD INTELECTUAL**

Las normas relacionadas con la propiedad intelectual, como las leyes de derechos de autor y marcas, también se aplican al comercio electrónico en Rumanía. Las empresas online deben conocer estas regulaciones para evitar la infracción de derechos de autor y marcas registradas.

### **TRIBUTACIÓN**

Las normas fiscales del comercio electrónico pueden ser complejas y pueden cambiar con el tiempo. Las empresas que participan en el comercio electrónico en Rumanía deben cumplir con el impuesto sobre el valor añadido (IVA) y otras normas fiscales aplicables a las ventas online.

### **DERECHO DE LA COMPETENCIA**

Las normas antimonopolio y de competencia se aplican a las actividades de comercio electrónico en Rumanía para evitar comportamientos anticompetitivos, como la fijación de precios o el abuso de posición dominante en el mercado.

### **RESPONSABILIDAD DE LA PLATAFORMA**

Al igual que otros Estados miembros de la UE, Rumanía tiene normas relativas a la responsabilidad de los operadores de plataformas online por el contenido publicado por los usuarios. Estas normas tienen como objetivo garantizar que el contenido ilegal o dañino se elimine rápidamente.

## **2. REGULACIÓN SOBRE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS Y LOS PRESTADORES DE SERVICIOS INTERMEDIARIOS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO**

### **2.1. Italia**

El término proveedor se refiere a la persona que presta un servicio conectado de alguna manera a Internet. Los servicios son variados, como, por ejemplo, el servicio de conexión de red simple (el llamado proveedor de acceso) o el servicio de transmisión de datos (el llamado operador) hasta servicios más elaborados como el almacenamiento en caché, el hosting o el housing (el llamado proveedor de servicios de Internet - PSI). De este modo, los proveedores también pueden prestar servicios relacionados con los contenidos del sitio web (el llamado proveedor de contenidos).

Generalmente, la relación con los proveedores se enmarca en el contrato de servicios. El proveedor será responsable ante su cliente de acuerdo con las normas normales de incumplimiento.

No existe una regulación específica en Italia que se centre exclusivamente en los proveedores de servicios y los proveedores de servicios intermediarios en el comercio electrónico. Sin embargo, hay algunas leyes y regulaciones que se aplican a estas personas.

Estas son algunas de las principales regulaciones relevantes:

#### **DECRETO LEGISLATIVO 70/2003**

Como se mencionó anteriormente, el Decreto Legislativo 70/2003, conocido como el "Código de Comercio Electrónico", regula varios aspectos legales del comercio electrónico, incluidos los proveedores de servicios intermediarios. Establece las responsabilidades de los prestadores de servicios intermediarios, como los prestadores de servicios de alojamiento de datos, especificando que no son responsables de los contenidos ilícitos facilitados por terceros, siempre que no hayan tenido conocimiento efectivo de los mismos y hayan actuado con prontitud para retirarlos o impedir el acceso a los mismos.

Regula específicamente la responsabilidad de los proveedores de servicios de Internet que prestan los siguientes servicios:

- **Mera conducta:** Transmisión de información a través de la red de comunicación o provisión de acceso a la red de comunicación.
- **Almacenamiento en caché:** Almacenamiento intermedio y temporal de la información transmitida a través de Internet, realizado con el fin de hacer más eficaz su posterior reenvío a otros destinatarios que lo soliciten.
- **Hosting:** Puesta a disposición de una parte de los recursos de espacio de memoria digital (disco duro) contenidos en un servidor conectado continuamente a la Red con el fin de hacer accesible el contenido de un sitio web en Internet.

A menos que participe en la gestión de alguna manera, el proveedor no es responsable del contenido publicado en el sitio. Si un proveedor de almacenamiento en caché o hosting tiene conocimiento de delitos relacionados con la información gestionada, debe tomar medidas de inmediato para eliminar dicha información o el acceso a ella (artículos 14-16 del Decreto Legislativo 70/2003). Un proveedor puede ser considerado responsable, conjuntamente con el infractor de conformidad con el art. 2055 del Código Civil, de los contenidos del sitio si también desempeña la función de proveedor de contenidos.

El proveedor de hosting (Google, YouTube vs. RTI) es responsable de no tomar medidas inmediatas para eliminar los contenidos ilegales, a pesar de las advertencias de la parte interesada e incluso en ausencia de una orden de la autoridad judicial (Tribunal de Roma, 11 de febrero de 2010) Sin tener un papel activo o de control en la gestión, el gestor de un mercado online (E-Bay) es responsable cuando no actúa con diligencia, una vez que tenga conocimiento de los delitos (decisiones del CGCE de 12.07.2011, asunto C-324/09, L'Oréal contra eBay, y 23.03.2010, asuntos acumulados C-236/08 y C-238/08, Louis Vuitton contra Google).

El proveedor no tiene la obligación general de controlar o buscar la ilegalidad. No obstante, el proveedor está obligado a informar a la Autoridad si tiene conocimiento de presuntas actividades ilegales y a proporcionar, a petición de la Autoridad, la identificación del destinatario de los servicios. En su defecto, el proveedor es civilmente responsable (art. 17 del Decreto Legislativo 70/2003).

#### **LEY DE PRIVACIDAD (RGPD)**

El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea se aplica a todos los proveedores de servicios que procesan datos personales de ciudadanos de la Unión Europea. Por lo tanto, los proveedores de servicios de comercio electrónico, incluidos los proveedores intermediarios, deben cumplir con las disposiciones del RGPD relativas a la recopilación, el almacenamiento y el tratamiento de los datos personales de los clientes.

#### **LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO**

La Ley de Comercio Electrónico de Italia (Ley N° 404 de 21 de noviembre de 2000) regula determinadas cuestiones relacionadas con el comercio electrónico, incluidos los derechos y obligaciones de los proveedores de servicios. Por ejemplo, exige a los proveedores que proporcionen información clara y transparente antes de celebrar el contrato y establece normas sobre las comunicaciones comerciales.

#### **REGLAS ESPECÍFICAS DE LA INDUSTRIA**

Dependiendo de la industria en la que opere el proveedor de servicios intermediarios de comercio electrónico, pueden aplicarse reglas específicas. Por ejemplo, si usted es un intermediario de pagos, pueden aplicarse regulaciones financieras o bancarias.

## 2.2. España

En España, la regulación de los prestadores de servicios y prestadores de servicios intermediarios en el comercio electrónico se rige principalmente por la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI-CE). Esta ley establece el marco jurídico para las actividades de comercio electrónico y define las responsabilidades y obligaciones de los prestadores de servicios y de los prestadores de servicios intermediarios.

Estos son los aspectos clave de la regulación:

### **PROVEEDORES DE SERVICIOS**

La LSSI-CE define a los prestadores de servicios como personas físicas o jurídicas que ofrecen servicios de la sociedad de la información, entre los que pueden encontrarse plataformas de comercio electrónico, marketplaces online, plataformas de redes sociales, buscadores, proveedores de hosting y proveedores de servicios de internet (ISP).

### **REQUISITOS DE INFORMACIÓN**

Los proveedores de servicios están obligados a proporcionar cierta información a los usuarios o consumidores. Esto incluye sus datos de identificación, información de contacto, datos de registro (si corresponde) y cualquier credencial o licencia profesional relevante. Esta información debe ser fácilmente accesible en el sitio web o la plataforma del proveedor de servicios.

### **LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

La LSSI-CE establece un régimen de responsabilidad limitada para los prestadores de servicios que actúen como intermediarios. De acuerdo con esta disposición, los prestadores de servicios no son responsables de la información o contenidos facilitados por los usuarios o terceros, siempre y cuando no tengan conocimiento de la ilicitud de los contenidos y, al tener conocimiento de ellos, actúen con prontitud para retirar o inutilizar el acceso a los mismos.

### **OBLIGACIÓN DE COOPERAR**

Los proveedores de servicios están obligados a cooperar con las autoridades y los organismos encargados de hacer cumplir la ley en la prevención e investigación de actividades ilegales o delitos cometidos a través de sus plataformas. También deben implementar mecanismos para informar y manejar las quejas de los usuarios sobre contenido ilegal o dañino.

### **COMUNICACIONES COMERCIALES**

La LSSI-CE incluye normativa sobre comunicaciones comerciales, como email marketing y telemarketing. Los proveedores de servicios deben obtener el consentimiento previo de los usuarios antes de enviar comunicaciones comerciales, identificarlos claramente como tales y proporcionar una forma fácil y eficaz de optar por no recibir más comunicaciones.

### **PROTECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD**

Los proveedores de servicios deben cumplir con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD). Esto incluye obtener el consentimiento del usuario para el procesamiento de datos, implementar medidas de seguridad adecuadas y respetar los derechos de las personas con respecto a sus datos personales.

---

*Es importante que los proveedores de servicios y los proveedores de servicios intermediarios en el comercio electrónico comprendan y cumplan con estas regulaciones para garantizar el cumplimiento legal, proteger los derechos de los usuarios y mantener la confianza en sus servicios online.*

---

Ver más:

<https://www.guidetobusinessinspain.com/en/7-legal-framework-and-tax-implications-of-e-commerce-in-spain/7-2-6-law-34-2002-on-e-commerce-and-information-society-services/>

### 2.3. Turquía

#### **REGLAMENTO SOBRE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS INTERMEDIARIOS DE COMERCIO ELECTRÓNICO Y LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE COMERCIO ELECTRÓNICO**

El Reglamento de Prestadores de Servicios Intermediarios de Comercio Electrónico y Prestadores de Servicios de Comercio Electrónico, publicado en el Diario Oficial el 29 de diciembre de 2022, sustituye a la anterior regulación de fecha 26 de agosto de 2015. Este reglamento introduce una serie de cambios significativos para apoyar el desarrollo del comercio electrónico y garantizar un entorno competitivo eficaz.

El Reglamento define nuevos conceptos para los Proveedores de Servicios Intermediarios de Comercio Electrónico (PSICE) y los Proveedores de Servicios de Comercio Electrónico (PSCE). Algunos términos destacados en el reglamento incluyen servicio de corretaje, sistema de comunicación interna, proveedor de servicios de intermediación de comercio electrónico, proveedor de servicios de comercio electrónico y sistema de información de comercio electrónico.

Especifica las obligaciones que deben cumplir los PSCE y los PSICE durante las etapas de suministro de información y pedido. En este contexto, se abordan cuestiones como la verificación y validación de la información introductoria facilitada por los PSCE.

Para luchar contra los contenidos ilícitos y las prácticas comerciales desleales, el Reglamento describe las responsabilidades de los PSICE, exigiéndoles que informen a los PSCE sobre los contenidos ilícitos y garantizando su retirada en un plazo de 48 horas.

Se introduce un proceso de denuncia por violaciones de los derechos de propiedad intelectual e industrial. Cuando las quejas relacionadas con la publicación de contenidos se remiten a los PSICE, estos están obligados a intervenir rápidamente y eliminar el contenido relevante.

En cuanto a los contratos de intermediación, el Reglamento define los elementos mínimos y adicionales que deben incluirse en los contratos que regulan la relación comercial entre los PSCE y los PSICE.

Se imponen restricciones a la publicidad y a los límites presupuestarios de descuento a los PSICE a gran y muy gran escala, incluidas limitaciones específicas basadas en el volumen neto de transacciones y las obligaciones relativas a los gastos de publicidad.

Se establecen procesos y requisitos de solicitud para los PSICE que necesitan obtener o renovar una licencia de comercio electrónico.

Varios artículos del reglamento entrarán en vigor en fechas específicas. Esta normativa tiene por objeto adaptarse a la evolución del sector del comercio electrónico y garantizar una competencia leal.

Ver más:

<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2022/12/20221229-5.htm>

<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/08/20150826-10.htm>

## **2.4. Rumanía**

En Rumanía, el comercio electrónico está regulado por varias leyes y reglamentos, principalmente derivados de las directivas y reglamentos de la Unión Europea.

Estos son algunos aspectos clave del marco regulatorio:

### **DIRECTIVA SOBRE EL COMERCIO ELECTRÓNICO (DIRECTIVA 2000/31/CE)**

Esta directiva de la Unión Europea establece el marco legal para el comercio electrónico en los estados miembros de la UE. Incluye disposiciones relativas a la responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios, como los prestadores de servicios de alojamiento de datos y los mercados online.

### **PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

Rumanía, al igual que otros Estados miembros de la UE, ha aplicado la Directiva de la UE sobre los derechos de los consumidores (Directiva 2011/83/UE).

Esta directiva establece normas y reglamentos relativos a la protección de los consumidores en las transacciones online, incluidos los requisitos de información, los derechos de desistimiento y las vías de recurso para los consumidores en caso de problemas con las compras online.

### **FIRMA E IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA**

Las firmas electrónicas y los métodos de identificación se rigen por el Reglamento (UE) n.º 910/2014 (Reglamento eIDAS).

Rumanía ha adoptado este Reglamento para garantizar el reconocimiento jurídico de las firmas electrónicas y la identificación electrónica segura.

### **PROTECCIÓN DE DATOS**

El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), que se aplica en toda la UE, incluida Rumanía, tiene un impacto significativo en el comercio electrónico.

Regula el tratamiento de datos personales e impone requisitos estrictos a las empresas que manejan datos de clientes.

### **PROPIEDAD INTELECTUAL**

Las normas relacionadas con la propiedad intelectual, como las leyes de derechos de autor y marcas, también se aplican al comercio electrónico en Rumanía. Las empresas online deben conocer estas regulaciones para evitar la infracción de derechos de autor y marcas registradas.

### **TRIBUTACIÓN**

Las normas fiscales del comercio electrónico pueden ser complejas y pueden cambiar con el tiempo. Las empresas que participan en el comercio electrónico en Rumanía deben cumplir con el impuesto sobre el valor añadido (IVA) y otras normas fiscales aplicables a las ventas online.

### **DERECHO DE LA COMPETENCIA**

Las normas antimonopolio y de competencia se aplican a las actividades de comercio electrónico en Rumanía para evitar comportamientos anticompetitivos, como la fijación de precios o el abuso de posición dominante en el mercado.

### **RESPONSABILIDAD DE LA PLATAFORMA**

Al igual que otros Estados miembros de la UE, Rumanía tiene normas relativas a la responsabilidad de los operadores de plataformas online por el contenido publicado por los usuarios. Estas normas tienen como objetivo garantizar que el contenido ilegal o dañino se elimine rápidamente.

### **3. PUBLICACIONES OFICIALES SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE COMERCIO ELECTRÓNICO Y OBLIGACIONES DE NOTIFICACIÓN**

#### **3.1. Italia**

En Italia, las publicaciones oficiales relacionadas con los sistemas de información de comercio electrónico y las obligaciones de notificación se pueden encontrar en el Decreto Legislativo 70/2003, de 9 de abril, sobre Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico. En particular, establece el marco general sobre las obligaciones de información en el comercio electrónico, en particular en lo que respecta a la información general obligatoria, las relativas a las comunicaciones comerciales y la información contractual.

Estos son algunos aspectos clave:

#### **INFORMACIÓN GENERAL OBLIGATORIA EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO**

La legislación sobre comercio electrónico identifica al prestador de servicios de la sociedad de la información como el sujeto obligado a cumplir las obligaciones de información. El concepto de servicio de la sociedad de la información es de origen comunitario y se refiere a cualquier servicio prestado normalmente a cambio de una remuneración, a distancia, por medios electrónicos y a petición individual de un destinatario de servicios (artículo 1, letra b), Directiva UE 2015/1535).

Por lo tanto, la intención del legislador era garantizar un nivel mínimo de transparencia que el prestador debe respetar para satisfacer las necesidades de protección de los destinatarios de los servicios. En este sentido, la legislación obliga al prestador a poner a disposición, de forma directa y permanente, una serie de información que, en relación con el usuario medio, debe ser fácilmente accesible (artículo 7, Decreto Legislativo 70/2003).

El acceso a esta información permite a los destinatarios de los servicios y a las Autoridades competentes identificar correctamente al prestador, conocer sus datos de contacto, la actividad realizada, los servicios ofrecidos, así como los datos de la autoridad de control competente, o colegio profesional en el caso de profesiones reguladas. Se trata de información que tiende a reducir la desproporción informativa entre el proveedor y los destinatarios de los servicios online, permitiendo a estos últimos verificar fácilmente la identidad y, en cierto modo, la fiabilidad del proveedor.

La información general obligatoria no depende de la existencia de un contrato entre el proveedor y el destinatario de los servicios, y debe considerarse obligatoria por las partes, ya que la calificación del destinatario como profesional es inútil. La legislación también especifica que la información debe mantenerse siempre actualizada y proporcionarse, además de las obligaciones de información previstas para bienes y servicios específicos. De ello se deduce que la información general obligatoria se añade a la prevista, por ejemplo, para los contratos a distancia con los consumidores (artículo 49 del Código del Consumidor) y a las obligaciones de información establecidas por la legislación en materia de privacidad.

## COMUNICACIONES COMERCIALES

La legislación sobre comercio electrónico presta especial atención a las comunicaciones comerciales. Por ello, desde su primer envío, el destinatario debe ser informado, de forma clara e inequívoca, de que ha recibido una comunicación comercial y conocer la identidad del sujeto en cuyo nombre se realiza. La legislación también prohíbe el envío de mensajes promocionales ocultos exigiendo al proveedor de servicios que indique que la comunicación se refiere a ofertas promocionales, concursos o juegos, así como las condiciones relativas de acceso o participación (artículo 8, Decreto Legislativo 70/2003).

Si no se solicitan, las comunicaciones comerciales enviadas por correo electrónico también deben identificarse como tales en el momento de su recepción y permitir al destinatario optar por no participar (Art. 9, párrafo 1, Decreto Legislativo 70/2003). Asimismo, esta información, al igual que la información general obligatoria, debe considerarse obligatoria para todos los destinatarios, profesionales y consumidores.

Dado el carácter particularmente intrusivo de las comunicaciones comerciales para la privacidad de los destinatarios, especialmente si no son solicitadas, la regulación sobre el comercio electrónico debe coordinarse con la legislación europea sobre el tratamiento de datos personales (Reg. UE n.º 679/2016) y con las disposiciones aún vigentes del Código de Privacidad italiano (Decreto Legislativo 196/2003). En este sentido, el prestador deberá obtener el consentimiento previo del destinatario para el envío de comunicaciones de carácter comercial. En ausencia del consentimiento de los interesados, su envío solo está permitido si la dirección de correo electrónico fue proporcionada por el interesado en el contexto de la venta de un producto o servicio similar al objeto de la comunicación (art. 130, párrafo 4, Decreto Legislativo 196/2003).

Sin embargo, en caso de oposición, el proveedor debe abstenerse de seguir enviando comunicaciones comerciales. Por otro lado, el prestador del servicio tiene prohibido utilizar las direcciones de correo electrónico (u otros datos de contacto del interesado) que se encuentren en Internet para el envío de comunicaciones comerciales.

## INFORMACIÓN CONTRACTUAL EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

La información contractual se puede dividir en: información destinada a la celebración del contrato e información relativa a su ejecución.

También debe prestarse especial atención a la calidad del destinatario, ya que el prestador de servicios solo puede eximirse de algunas de las obligaciones de información si la contraparte contractual es un profesional.

### 1. Información destinada a la celebración del contrato

Antes de que se pueda llegar a la conclusión del contrato, el proveedor de servicios deberá proporcionar una serie de información técnica sobre los métodos de celebración y archivo del contrato, y sobre la corrección de cualquier error cometido por el destinatario al ingresar los datos. Además de indicar si el contrato está disponible en otros idiomas además del italiano, el proveedor de servicios debe indicar los códigos de

conducta a los que se adhiere y las herramientas para resolver disputas. Sin embargo, la norma no prejuzga la posibilidad de establecer excepciones a la obligación de información si el destinatario es un profesional (art. 12, apartado 1, Decreto Legislativo 70/2003), o en los contratos celebrados por correo electrónico o comunicaciones individuales equivalentes (art. 12, apartado 2, Decreto Legislativo 70/2003).

Por otra parte, no puede excluirse la obligación de poner a disposición del destinatario las condiciones generales del contrato propuestas, aunque éste tenga la condición de profesional. Los términos y condiciones generales del contrato deben ponerse a disposición del destinatario para que pueda almacenarlos y reproducirlos. Igualmente imperativas son las obligaciones de divulgación establecidas por el Código del Consumidor si la contraparte es un consumidor (Art. 49, Código del Consumidor).

Las obligaciones de información dictadas por la legislación sobre comercio electrónico y por el Código del Consumidor deben coordinarse con las disposiciones dictadas por el Código Civil. De hecho, la obligación de actuar de buena fe en las negociaciones contractuales conlleva también la obligación de facilitar a la contraparte toda la información que pueda afectar negativamente a la prestación objeto del contrato (artículos 1337 y 1338 del Código Civil).

## 2. Información relativa a su ejecución

Una vez que el pedido haya sido enviado por el destinatario, el proveedor deberá acusar recibo del pedido sin demora injustificada y por vía electrónica. Si el destinatario es un consumidor, la comunicación deberá contener:

- Un resumen de las condiciones generales y particulares aplicables al contrato;
- Información relativa a las características esenciales del bien o servicio;
- La indicación detallada del precio, los medios de pago, el desistimiento, los gastos de envío y los impuestos aplicables (artículo 13, apartado 2, Decreto Legislativo 70/2003).

Este requisito de información no se aplica a los contratos celebrados exclusivamente por correo electrónico o comunicaciones individuales equivalentes, o si el destinatario debe ser considerado un profesional.

Una vez celebrado el contrato, el prestamista tiene la obligación de comportarse de buena fe en su ejecución (art. 1375 del Código Civil).

La existencia de obligaciones específicas de divulgación no solo beneficia a los destinatarios de los servicios, sino también a las mismas pequeñas y medianas empresas que operan online. La eliminación de aquellos operadores que no posean las características de fiabilidad y transparencia aumenta la confianza general en el comercio electrónico y favorece la rentabilidad de las empresas que cumplen con estos requisitos.

Por lo tanto, es necesario prestar la debida atención en el cumplimiento de las obligaciones de información exigidas por la legislación sobre comercio electrónico y por otras leyes aplicables, no solo para evitar posibles sanciones, sino para superar la desconfianza inicial de los destinatarios de los servicios y ganarse su confianza.

### **3.2. España**

En España, las publicaciones oficiales relacionadas con los sistemas de información de comercio electrónico y las obligaciones de notificación se pueden encontrar en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI-CE) y su normativa de acompañamiento. Estas publicaciones proporcionan directrices y requisitos para las empresas que operan en la esfera del comercio electrónico.

Estos son algunos aspectos clave:

#### **REGISTRO DE SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

La LSSI-CE establece la obligación de que los prestadores de servicios inscriban sus servicios de la sociedad de la información en el registro correspondiente. El registro garantiza la transparencia y proporciona un registro público de la información de los proveedores de servicios.

#### **OBLIGACIONES DE NOTIFICACIÓN**

La ley obliga a los prestadores de servicios a notificar determinada información a las autoridades competentes. Esto incluye información como sus datos de identificación, información de contacto y las características de los servicios que prestan. La notificación sirve para informar a las autoridades sobre la existencia y funcionamiento del servicio.

#### **INFORMACIÓN SOBRE PROVEEDORES DE SERVICIOS**

La LSSI-CE especifica la información que los prestadores de servicios deben poner a disposición de los usuarios y consumidores. Esto incluye sus datos de identificación, información de contacto, datos de registro (si corresponde) y cualquier credencial o licencia profesional relevante. Esta información debe ser fácilmente accesible en el sitio web o la plataforma del proveedor de servicios.

#### **PUBLICIDAD Y COMUNICACIONES COMERCIALES**

La ley también aborda la publicidad y las comunicaciones comerciales en el comercio electrónico. Los proveedores de servicios están obligados a identificar claramente las comunicaciones comerciales y proporcionar una manera fácil para que los usuarios opten por no recibir más comunicaciones. Además, se deben seguir ciertas normas relativas a las comunicaciones comerciales no solicitadas, como el marketing por correo electrónico o el telemarketing.

### **3.3. Turquía**

La ausencia de un sistema nacional de medición y evaluación del comercio electrónico se identificó como una deficiencia importante, lo que dificulta la determinación de nuestra posición en el mercado mundial del comercio electrónico y el cálculo saludable de nuestro volumen del mercado nacional de comercio electrónico. En este contexto, se elaboró el Reglamento sobre el Sistema de Información sobre el Comercio Electrónico y las Obligaciones de Notificación para garantizar la accesibilidad de las empresas dedicadas al comercio electrónico y el seguimiento preciso de los datos del comercio

electrónico. Entró en vigor el 11 de agosto de 2017 y se estableció y puso en marcha el Sistema de Información de Comercio Electrónico (ETBIS) para prestar servicios.

Los prestadores de servicios o los prestadores de servicios intermediarios que se dediquen al comercio electrónico o a las actividades de intermediación están obligados a registrarse en el ETBIS a través del portal de gobierno electrónico antes de iniciar sus actividades.

Para el registro, los comerciantes de personas físicas o jurídicas deben proporcionar su número MERSIS y su número de identificación fiscal, mientras que los artesanos deben proporcionar su número de identificación turco y su número de identificación fiscal. Además, se debe ingresar información sobre la aplicación móvil y el nombre de dominio utilizado en actividades de comercio electrónico o corretaje. De esta manera, las empresas que declaran su participación en el comercio electrónico se registran, lo que permite la accesibilidad de las empresas de comercio electrónico y evita las transacciones informales. Además, los proveedores de servicios y los prestadores de servicios intermediarios registrados en ETBIS proporcionan información sobre su dirección de correo electrónico certificado (KEP) adecuada, el tipo de comercio electrónico, las actividades de comercio no electrónico, el tipo de bienes y servicios ofrecidos en el entorno del comercio electrónico, los métodos de pago y si los bienes de segunda mano se ofrecen a la venta en el entorno del comercio electrónico, junto con el tipo de bienes de segunda mano.

Las instituciones de pago y dinero electrónico, los bancos, Interbank Card Center Inc., los operadores de carga y logística, los proveedores de infraestructura de comercio electrónico y los proveedores de servicios intermediarios envían mensualmente a ETBIS información sobre contratos y pedidos realizados online. Los detalles de esta información relacionada con los contratos y pedidos realizados online son determinados por nuestro Ministerio y publicados en el sitio web de [www.eticaret.gov.tr](http://www.eticaret.gov.tr).

La información sobre los proveedores de servicios registrados y los proveedores de servicios intermediarios en ETBIS, así como otros detalles necesarios, se anuncian en el sitio web creado por nuestro Ministerio ([www.eticaret.gov.tr](http://www.eticaret.gov.tr)). Para acceder a esta lista, haga clic aquí. Además, se desarrolla una metodología para todos los datos recopilados, y se producen estadísticas que se comparten con el público.

En este contexto, los ciudadanos pueden acceder fácilmente a información como la dirección de Internet, el nombre comercial y el número MERSIS de las empresas de comercio electrónico. Su objetivo es hacer que las empresas de comercio electrónico sean transparentes y accesibles, reduciendo así el riesgo de fraude para los ciudadanos y promoviendo el desarrollo del comercio electrónico a través de la creación de políticas. Permitir que los ciudadanos accedan fácilmente a la información sobre personas o entidades que participan en actividades de comercio electrónico contribuye a la transparencia en este ámbito.

Ver más:

<https://ticaret.gov.tr/ic-ticaret/elektronik-ticaret/elektronik-ticaret-bilgi-sistemi-etbis>

### **3.4. Rumanía**

#### **SITIOS WEB DEL GOBIERNO**

Para acceder a las publicaciones oficiales y a la información sobre las reglamentaciones del comercio electrónico y las obligaciones de notificación en Rumanía, comience por visitar los sitios web de los organismos gubernamentales pertinentes. Entre los principales organismos que intervienen en la reglamentación del comercio electrónico y cuestiones conexas figuran el Ministerio de Comunicaciones y Sociedad de la Información de Rumania y la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor de Rumania.

#### **GACETA LEGAL (BOLETÍN OFICIAL)**

El Boletín Oficial de Rumanía es la publicación oficial donde se publican las nuevas leyes, reglamentos y decisiones gubernamentales. Allí puede buscar publicaciones relacionadas con el comercio electrónico y las obligaciones de notificación. Estas publicaciones pueden incluir cambios legislativos, decretos y directrices.

#### **LEGISLACIÓN NACIONAL**

Rumania, al igual que otros Estados miembros de la Unión Europea, aplica las directivas y reglamentos de la UE relacionados con el comercio electrónico. Estas leyes se publican a menudo en el Diario Oficial de la Unión Europea. La legislación nacional que transpone las directivas de la UE a la legislación rumana también puede publicarse en el Boletín Oficial Jurídico de Rumanía.

#### **PUBLICACIONES DE MINISTERIOS Y ORGANISMOS**

Los ministerios gubernamentales y los organismos reguladores pertinentes de Rumania pueden publicar documentos de orientación, circulares y publicaciones en los que se proporcionen más detalles sobre el cumplimiento de las reglamentaciones sobre el comercio electrónico y las obligaciones de notificación. Estos documentos pueden ser recursos valiosos para las empresas que operan en el sector del comercio electrónico.

#### **ASOCIACIONES COMERCIALES**

Las asociaciones comerciales relacionadas con el comercio electrónico y las tecnologías de la información también pueden publicar materiales, directrices o informes que ofrezcan información sobre el panorama normativo y las mejores prácticas para el comercio electrónico en Rumanía.

#### **ASESOR LEGAL**

Si usted es una empresa o un particular que se dedica al comercio electrónico en Rumanía, es aconsejable consultar con un asesor jurídico o expertos en la legislación rumana sobre comercio electrónico. Pueden proporcionar orientación específica sobre el cumplimiento de las obligaciones de notificación y otros requisitos legales.

#### **FUENTES DE LA UE**

Dado que Rumanía es un Estado miembro de la UE, las instituciones y agencias de la UE también elaboran publicaciones y directrices relacionadas con el comercio electrónico. El sitio web de la Comisión Europea y el Centro Europeo del Consumidor (CEC) de Rumanía pueden ser fuentes útiles de información sobre la normativa de comercio electrónico a escala de la UE.

Ver más:

<http://www.monitoruloficial.ro/> | <https://www.comunicatii.gov.ro/>

<https://www.anpc.gov.ro/> | <https://www.gov.ro/> | <https://europa.eu/>

## 4. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

### 4.1. Italia

En Italia, la principal ley que protege a los consumidores es el Código del Consumidor (Decreto Legislativo 6 de septiembre de 2005, n. 206). Esta legislación se introdujo con el fin de garantizar la protección de los derechos de los consumidores y regular las relaciones entre consumidores y profesionales en el contexto de las compras y contratos de suministro de bienes y servicios.

El Código del Consumidor se aplica a todos los consumidores, entendidos como personas físicas que actúan con fines ajenos a su actividad profesional. Establece los principios generales que deben respetarse en las relaciones de consumo y regula diversos ámbitos, entre ellos:

- **Información:** El consumidor tiene derecho a recibir información clara, completa y correcta sobre las características de los productos o servicios ofrecidos antes de realizar la compra.
- **Contratos:** Se establecen los requisitos mínimos que deben estar presentes en los contratos de compraventa, como la forma escrita y la indicación de los derechos y obligaciones de las partes.
- **Garantías:** Se regula la garantía legal que cubre los defectos de los bienes y servicios adquiridos, garantizando al consumidor el derecho a la reparación, sustitución o rebaja del precio.
- **Reclamaciones y resolución de conflictos:** Se establecen mecanismos para la presentación de reclamaciones por parte de los consumidores y formas de resolver cualquier controversia fuera de los tribunales.
- **Prácticas comerciales desleales:** Se prohíben las prácticas comerciales desleales, engañosas o agresivas que puedan inducir a error a los consumidores.
- **Cláusulas abusivas:** Se regulan las cláusulas contractuales que se consideran abusivas y, por tanto, nulas.

El Código del Consumidor ha sido integrado y modificado a lo largo de los años por otras leyes y directivas de la Unión Europea, con el fin de adaptarse a la normativa comunitaria y garantizar un marco de protección aún más completo para los consumidores italianos.

---

*Siempre es recomendable consultar las fuentes oficiales más recientes o ponerse en contacto con un experto legal para obtener información actualizada sobre las leyes de protección al consumidor en Italia.*

---

Ver más:

[https://www.laleggepertutti.it/524323\\_tutela-dei-consumatori](https://www.laleggepertutti.it/524323_tutela-dei-consumatori)

## 4.2. España

En España, la protección de los consumidores se rige por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios: Esta ley integral recoge los derechos fundamentales de los consumidores y usuarios en España. Abarca diversos aspectos, como el derecho a la información, las condiciones contractuales, la seguridad de los productos, las garantías, los servicios posventa y la resolución de litigios.

Estas son algunas de las disposiciones clave de la ley:

### **DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

La ley establece derechos fundamentales para los consumidores, incluido el derecho a una información precisa y clara, el derecho a elegir libremente, el derecho a productos y servicios de calidad, el derecho a la protección contra prácticas abusivas o desleales, y el derecho a mecanismos efectivos de denuncia y reparación.

### **INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL**

Las empresas están obligadas a proporcionar a los consumidores información clara y transparente antes de celebrar un contrato. Esto incluye detalles sobre el producto o servicio, sus características, precio, condiciones de pago, arreglos de entrega y cualquier garantía o servicio posventa aplicable.

### **CLÁUSULAS CONTRACTUALES ABUSIVAS**

La ley prohíbe las cláusulas contractuales abusivas que desequilibran significativamente los derechos y obligaciones entre las empresas y los consumidores. Las cláusulas contractuales poco claras, engañosas o excesivamente onerosas para los consumidores pueden considerarse abusivas e inaplicables.

### **SEGURIDAD Y RESPONSABILIDAD DE LOS PRODUCTOS**

La ley establece obligaciones para que las empresas garanticen la seguridad de los productos que comercializan. También describe los derechos del consumidor en casos de productos defectuosos o inseguros, incluido el derecho a reparación, reemplazo, reembolso o compensación por daños.

### **CONTRATOS A DISTANCIA Y FUERA DEL ESTABLECIMIENTO**

La ley incluye disposiciones específicas para los contratos a distancia (contratos celebrados a distancia, como las compras online) y los contratos celebrados fuera del establecimiento (contratos celebrados fuera de los locales comerciales, como las ventas a domicilio). Estas disposiciones tienen por objeto proteger a los consumidores garantizando la transparencia, el derecho de desistimiento y una información clara sobre los procedimientos de cancelación y devolución.

### **AGENCIAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

La ley establece organismos de protección al consumidor a nivel nacional, regional y local. Estas agencias son responsables de hacer cumplir las leyes de protección al

consumidor, manejar las quejas de los consumidores y promover la educación y la concientización del consumidor.

### RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE DISPUTAS

La ley promueve mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación o el arbitraje, para resolver las controversias de los consumidores de una manera más sencilla, rápida y menos costosa. También garantiza el acceso a los tribunales a los consumidores que buscan reparación legal.

### PENAS Y SANCIONES

La ley prevé sanciones para las empresas que infrinjan las normas de protección al consumidor. Estas sanciones pueden incluir multas, cierres temporales u otras medidas destinadas a prevenir prácticas desleales.

Ver más:

[https://www.mjusticia.gob.es/es/AreaTematica/DocumentacionPublicaciones/Documents/Consolidated\\_text\\_of\\_the\\_general\\_consumer\\_and\\_user\\_Protection\\_Act\\_and\\_other\\_complementary\\_laws\\_%28Ley.PDF](https://www.mjusticia.gob.es/es/AreaTematica/DocumentacionPublicaciones/Documents/Consolidated_text_of_the_general_consumer_and_user_Protection_Act_and_other_complementary_laws_%28Ley.PDF)

### 4.3. Turquía

La Ley de Protección del Consumidor de Turquía se rige por la Ley N° 6502, titulada "Ley de Protección del Consumidor" (en turco: "Tüketici Koruma Kanunu"). Esta ley describe los derechos y protecciones otorgados a los consumidores en Turquía. Tenga en cuenta que las leyes y regulaciones pueden cambiar con el tiempo, por lo que es esencial consultar las fuentes más actuales y oficiales para obtener la información más reciente sobre las leyes de protección al consumidor en Turquía.

A partir de mi última actualización de conocimientos en septiembre de 2021, estas son algunas disposiciones clave de la Ley de Protección al Consumidor en Turquía:

#### DERECHO DE DESISTIMIENTO

Por lo general, los consumidores tienen derecho a desistir de los contratos a distancia (por ejemplo, compras online) en un plazo de 14 días a partir de la recepción del producto o de la aceptación de la oferta, sin necesidad de dar un motivo específico. Los vendedores están obligados a informar a los consumidores sobre este derecho.

#### REQUISITOS DE INFORMACIÓN

Los vendedores deben proporcionar información clara y completa sobre las características esenciales del producto o servicio, el precio total, las condiciones de

pago y entrega, y la información de contacto del vendedor antes de que el consumidor celebre un contrato.

### **GARANTÍA Y AVAL**

La ley establece derechos de garantía para los consumidores. Los consumidores tienen derecho a solicitar reparaciones, reemplazos o reembolsos por productos que no se ajusten al contrato o que sean defectuosos. La duración del período de garantía legal puede variar en función de la naturaleza del producto.

### **PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES**

La ley prohíbe las prácticas comerciales desleales, la publicidad engañosa y las tácticas de marketing engañosas.

### **RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE DISPUTAS (RAD) Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS ONLINE (RDO)**

Los consumidores tienen derecho a buscar una solución alternativa de controversias a través de mecanismos de resolución alternativa de litigios y plataformas de resolución de litigios online para resolver litigios con los vendedores sin acudir a los tribunales.

### **SEGURIDAD Y RETIRADA DE PRODUCTOS**

La ley establece los requisitos para la seguridad de los productos y permite la retirada de productos en casos de productos defectuosos o inseguros.

Ver más:

<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6502.pdf>

#### **4.4. Rumanía**

Rumanía había incorporado a su legislación nacional la Directiva de la UE sobre los derechos de los consumidores (Directiva 2011/83/UE). Esta directiva armoniza las leyes de protección de los consumidores en toda la Unión Europea, incluida Rumanía. Establece normas comunes para los contratos a distancia (incluidas las ventas online) y los contratos celebrados fuera del establecimiento.

Estas son algunas de las principales disposiciones relacionadas con la protección de los consumidores en Rumanía:

#### **DERECHO DE DESISTIMIENTO**

Los consumidores en Rumanía, al igual que en otros Estados miembros de la UE, tienen derecho a rescindir los contratos a distancia y fuera del establecimiento en un plazo de 14 días a partir de la recepción de los bienes o de la aceptación del contrato. El

comerciante debe proporcionar a los consumidores información clara sobre su derecho de desistimiento.

### REQUISITOS DE INFORMACIÓN

Los comerciantes deben proporcionar a los consumidores información clara y transparente sobre las características esenciales del producto o servicio, el coste total, la duración del contrato y la identidad del comerciante. Esta información debe proporcionarse antes de que el consumidor realice un pedido.

### ENTREGA Y RENDIMIENTO

Los comerciantes deben entregar bienes o prestar servicios sin demoras indebidas y dentro del plazo acordado. Si hay un retraso, los consumidores deben ser informados y tienen derecho a cancelar el contrato.

### BIENES Y SERVICIOS NO SOLICITADOS

En los casos de bienes o servicios no solicitados, los consumidores de Rumanía no están obligados a pagar o devolver estos artículos. Pueden considerarlos como un regalo.

### PRÁCTICAS PROHIBIDAS

La Directiva prohíbe determinadas prácticas comerciales desleales, como las tácticas de venta agresivas y los costes ocultos.

### REEMBOLSOS

Si los consumidores ejercen su derecho de desistimiento, los comerciantes deben reembolsar el precio total del producto o servicio, incluidos los gastos de envío estándar. Sin embargo, los comerciantes pueden cobrar costos adicionales por los métodos de entrega opcionales.

### GARANTÍA Y GARANTÍAS

Los consumidores tienen un período de garantía legal de dos años durante el cual pueden solicitar reparaciones, reemplazos o reembolsos por productos defectuosos o que no se ajusten al contrato.

### RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE DISPUTAS (RAD) Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS ONLINE (RDO)

Los comerciantes deben informar a los consumidores sobre la existencia de plataformas de resolución alternativa de litigios y resolución de litigios online para resolver litigios sin necesidad de acudir a los tribunales.

Ver más:

<http://www.monitoruloficial.ro/> | <https://www.anpc.gov.ro/>

<https://www.economie.gov.ro/> | <https://www.gov.ro/>

## **5. OTRAS NORMAS LEGALES**

### **5.1. Italia**

Además de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, existen otras normas legales en la actualidad que son relevantes para diversos aspectos de las operaciones comerciales.

Estas son algunas de las principales normativas legales que las empresas deben conocer:

#### **NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS**

Italia, al igual que otros estados miembros de la Unión Europea, se adhiere al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y al Código de Privacidad italiano.

Estas regulaciones rigen el procesamiento y la protección de datos personales, incluida la recopilación de datos, el consentimiento, las medidas de seguridad y los derechos de las personas con respecto a su información personal.

#### **NORMATIVA LABORAL**

Italia cuenta con una amplia normativa laboral que regula diversos aspectos del empleo, incluidos los contratos de trabajo, las horas de trabajo, los salarios mínimos, las vacaciones anuales, los procedimientos de rescisión y los derechos de los empleados. Estas regulaciones tienen como objetivo proteger los derechos de los trabajadores y garantizar prácticas de empleo justas y equitativas.

#### **LEYES TRIBUTARIAS**

Italia tiene un complejo sistema fiscal al que las empresas deben adherirse. Esto incluye regulaciones relacionadas con el impuesto sobre la renta de las empresas, el impuesto sobre el valor agregado (IVA), los impuestos sobre la nómina y otros impuestos aplicables a industrias específicas. El cumplimiento de la normativa fiscal es crucial para evitar sanciones y garantizar una correcta gestión financiera.

#### **LEYES DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

Las regulaciones de propiedad intelectual en Italia protegen los derechos de autor, las marcas comerciales, las patentes y otras formas de propiedad intelectual. Las empresas deben conocer estas regulaciones para salvaguardar sus propios derechos de propiedad intelectual y respetar los derechos de los demás.

#### **LEGISLACIÓN EN MATERIA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DEL MERCADO**

En Italia, la principal ley que regula la protección de la competencia y el mercado es el "Código de la Competencia" (Decreto Legislativo del 10 de agosto de 2017, n. 124). Esta legislación se introdujo con el fin de garantizar la libre competencia entre las empresas y evitar prácticas anticompetitivas que pudieran perjudicar al mercado y a los consumidores.

El Código de Defensa de la Competencia regula diversas esferas relacionadas con la protección de la competencia, entre ellas: el abuso de posición dominante, las prácticas

anticompetitivas, las fusiones de empresas, las ayudas estatales y la protección de los consumidores.

El Código de la Competencia es aplicado y supervisado por la Autoridad de la Competencia y el Mercado (AGCM), un organismo independiente que tiene la tarea de garantizar la aplicación de las normas de competencia y sancionar cualquier infracción.

### **NORMATIVA AMBIENTAL**

En Italia, las empresas deben cumplir con una serie de regulaciones ambientales para garantizar la protección del medio ambiente y la sostenibilidad. A continuación se enumeran algunas de las principales normativas medioambientales aplicables a las empresas en Italia: Autorización Ambiental Integrada (AIA) para empresas que operan en determinados sectores, Sistema de Gestión de Empresas (SGA) ISO 14001, Registros de emisiones a la atmósfera, Gestión de residuos, Energía y eficiencia energética, etc.

### **5.2. España**

Además de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, existen otras normas legales en España que son relevantes para diversos aspectos de las operaciones comerciales.

Estas son algunas de las principales normativas legales que las empresas deben conocer:

### **NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS**

España, al igual que otros estados miembros de la Unión Europea, está adherida al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y a la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD). Estas regulaciones rigen el procesamiento y la protección de datos personales, incluida la recopilación de datos, el consentimiento, las medidas de seguridad y los derechos de las personas con respecto a su información personal.

### **NORMATIVA LABORAL**

España cuenta con una amplia normativa laboral que regula diversos aspectos del empleo, incluidos los contratos de trabajo, las horas de trabajo, los salarios mínimos, las vacaciones anuales, los procedimientos de despido y los derechos de los empleados. Estas regulaciones tienen como objetivo proteger los derechos de los trabajadores y garantizar prácticas de empleo justas y equitativas.

### **LEYES TRIBUTARIAS**

España tiene un complejo sistema fiscal al que las empresas deben adherirse. Esto incluye regulaciones relacionadas con el impuesto sobre la renta de las empresas, el impuesto sobre el valor agregado (IVA), los impuestos sobre la nómina y otros impuestos aplicables a industrias específicas. El cumplimiento de la normativa fiscal es crucial para evitar sanciones y garantizar una correcta gestión financiera.

### **LEYES DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

La normativa de propiedad intelectual en España protege los derechos de autor, las marcas, las patentes y otras formas de propiedad intelectual. Las empresas deben conocer estas regulaciones para salvaguardar sus propios derechos de propiedad intelectual y respetar los derechos de los demás.

#### **DERECHO DE LA COMPETENCIA**

España cuenta con legislación para promover la competencia leal y prevenir prácticas anticompetitivas. La Ley de Defensa de la Competencia prohíbe acciones como el abuso de posición dominante, la colusión y las prácticas desleales de comercio. El cumplimiento de la legislación en materia de competencia es importante para garantizar unas condiciones de mercado justas y evitar consecuencias jurídicas.

#### **NORMATIVA AMBIENTAL**

Las empresas en España están sujetas a la normativa medioambiental destinada a proteger el medio ambiente y promover prácticas sostenibles. Estas regulaciones cubren áreas como la gestión de residuos, el control de la contaminación, la eficiencia energética y las evaluaciones de impacto ambiental. El cumplimiento de las regulaciones ambientales es crucial para que las empresas operen de manera responsable y mitiguen su huella ambiental.

---

*Es esencial que las empresas que operan en España entiendan y cumplan con la normativa legal pertinente en su industria y actividades comerciales específicas.*

---

### **5.3. Turquía**

La Ley General de Protección de los Consumidores y Usuarios, existen otras normas jurídicas en Turquía que se refieren a diferentes aspectos de las actividades comerciales. Las pequeñas empresas y los artesanos de Turquía deben familiarizarse con algunas normas legales esenciales.

#### **CÓDIGO DE COMERCIO TURCO (CCT)**

El CCT regula muchas cuestiones relacionadas con las empresas comerciales, desde su creación hasta su terminación. Abarca temas como los tipos de sociedades, los registros mercantiles y el mantenimiento de libros mercantiles, entre otros.

#### **LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA)**

El IVA es un tipo de impuesto que se aplica a muchos bienes y servicios en Turquía. Es posible que las empresas deban convertirse en contribuyentes del IVA o solicitar reembolsos del IVA.

#### **LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA**

La Ley del Impuesto sobre la Renta se refiere a las empresas y a los propietarios de negocios. Requiere que las empresas declaren sus ingresos y gastos y realicen pagos de impuestos según sea necesario.

### **DERECHO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

Esta ley establece normas relacionadas con la salud y la seguridad en el trabajo. Su objetivo es prevenir los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

### **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Engloba las normas destinadas a proteger los derechos de los consumidores. Las empresas están obligadas a respetar los derechos de los consumidores.

### **REGULACIÓN DE PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN**

Esta normativa regula las actividades publicitarias y promocionales. Establece las normas que las empresas deben tener en cuenta a la hora de realizar campañas publicitarias.

### **LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO**

Regula las empresas que se dedican al comercio online. Las empresas que operan sitios web o realizan ventas online deben cumplir con esta ley.

### **LEGISLACIÓN LABORAL TURCA**

Esta ley cubre los derechos de los empleados, las condiciones de trabajo y las relaciones laborales. Las empresas deben cumplir con esta ley al contratar empleados y administrar las relaciones laborales.

### **DERECHO DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

Regula las marcas, las patentes, los derechos de autor y otros asuntos de propiedad intelectual. Las empresas deben respetar los derechos de propiedad intelectual.

### **LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS (KVKK)**

Describe las normas para la protección y el tratamiento de los datos personales. Las empresas tienen la obligación de proteger los datos de los clientes.

## ***5.4. Rumanía***

En Rumanía, el comercio electrónico está regulado por varias leyes y reglamentos, principalmente derivados de las directivas y reglamentos de la Unión Europea.

Estos son algunos aspectos clave del marco regulatorio:

### **DIRECTIVA SOBRE EL COMERCIO ELECTRÓNICO (DIRECTIVA 2000/31/CE)**

Esta directiva de la Unión Europea establece el marco legal para el comercio electrónico en los estados miembros de la UE. Incluye disposiciones relativas a la responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios, como los prestadores de servicios de alojamiento de datos y los mercados online.

### **PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

Rumanía, al igual que otros Estados miembros de la UE, ha aplicado la Directiva de la UE sobre los derechos de los consumidores (Directiva 2011/83/UE).

Esta directiva establece normas y reglamentos relativos a la protección de los consumidores en las transacciones online, incluidos los requisitos de información, los derechos de desistimiento y las vías de recurso para los consumidores en caso de problemas con las compras online.

### **FIRMA E IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA**

Las firmas electrónicas y los métodos de identificación se rigen por el Reglamento (UE) n.º 910/2014 (Reglamento eIDAS).

Rumanía ha adoptado este Reglamento para garantizar el reconocimiento jurídico de las firmas electrónicas y la identificación electrónica segura.

### **PROTECCIÓN DE DATOS**

El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), que se aplica en toda la UE, incluida Rumanía, tiene un impacto significativo en el comercio electrónico.

Regula el tratamiento de datos personales e impone requisitos estrictos a las empresas que manejan datos de clientes.

### **PROPIEDAD INTELECTUAL**

Las normas relacionadas con la propiedad intelectual, como las leyes de derechos de autor y marcas, también se aplican al comercio electrónico en Rumanía. Las empresas online deben conocer estas regulaciones para evitar la infracción de derechos de autor y marcas registradas.

### **TRIBUTACIÓN**

Las normas fiscales del comercio electrónico pueden ser complejas y pueden cambiar con el tiempo. Las empresas que participan en el comercio electrónico en Rumanía deben cumplir con el impuesto sobre el valor añadido (IVA) y otras normas fiscales aplicables a las ventas online.

### **DERECHO DE LA COMPETENCIA**

Las normas antimonopolio y de competencia se aplican a las actividades de comercio electrónico en Rumanía para evitar comportamientos anticompetitivos, como la fijación de precios o el abuso de posición dominante en el mercado.

### **RESPONSABILIDAD DE LA PLATAFORMA**

Al igual que otros Estados miembros de la UE, Rumanía tiene normas relativas a la responsabilidad de los operadores de plataformas online por el contenido publicado por los usuarios. Estas normas tienen como objetivo garantizar que el contenido ilegal o dañino se elimine rápidamente.

CC-BY-NC-SA



Este documento puede ser copiado, reproducido o modificado de acuerdo con las reglas anteriores. Además, se debe hacer una referencia clara a un reconocimiento de los autores del documento y a todas las partes aplicables del aviso de derechos de autor.

Todos los derechos reservados.

© Copyright 2023 Comercio electrónico del futuro