

CÓDIGO DE CONDUCTA

CÓDIGO DE CONDUCTA DE PRESTADOR DE BIENES/ SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

El presente Código de Conducta ha sido redactado para la creación, por parte de llucia&AS-ABOGADOS, de un entorno virtual seguro y de plena confianza para los consumidores. En él se han tenido en consideración todas las exigencias legales previstas en materia de consumidores y usuarios, así como se ha tenido en cuenta, en todo momento, la protección de los intereses económicos y sociales de los consumidores.

En el desarrollo de este Código de Conducta se han observado todas las pautas que, para su correcta creación, de manera general, los requisitos exigidos en la Ley 34/2002, de 11 de julio, comercio electrónico y en la Ley Orgánica 15/ 1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal por lo que en el desarrollo del mismo se ha tenido como referente constante el respeto a las exigencias legales y la intención de crear un entorno de seguridad y protección de los usuarios, así como, lo establecido en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

Por todo ello, llucia&AS-ABOGADOS ha tenido como referente constante las exigencias legales previstas y la defensa continua de los intereses de los usuarios, conjugando los intereses de éstos con los propios de PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS, para ofrecer finalmente la garantía y confianza necesaria a los consumidores y usuarios.

.- DISPOSICIONES GENERALES.

1.- DEFINICIONES:

A) CONSUMIDOR O USUARIO: 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 Usuario. Toda persona física o jurídica que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.

B) PRESTADOR DE SERVICIOS ADHERIDOS: Persona física o jurídica que proporciona un servicio de la sociedad de la información a los usuarios de su web/s y asume como suyo el contenido, con sus obligaciones y deberes, de este Código de Conducta.

C) COMUNICACIÓN COMERCIAL: Toda forma de comunicación dirigida a la promoción, directa o indirecta, de la imagen o de los bienes o servicios de una empresa, organización o persona que realice una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional.

D) CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA INDIRECTA: Contrato electrónico realizado entre un usuario o consumidor y un prestador de servicios que tiene por objeto bienes tangibles que serán entregados por una vía distinta a la electrónica; normalmente mediante el transporte al lugar indicado por el usuario o destinatario.

2.- ÁMBITO.

El presente Código de Conducta tendrá un ámbito de aplicación nacional y quedarán sometidas a él todas las contrataciones electrónicas indirectas que se realicen por medio de las páginas webs de los *PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS*, y los usuarios de las mismas con domicilio en España, así como aquellas realizadas en el propio establecimiento o mediante medios

tradicionales y analógicos de contratación. De igual forma, podrán quedar sometidas todas aquellas contrataciones indirectas que realicen usuarios del resto de países de la Unión Europea, así como del resto de nacionalidades, en la medida en que el propio Real Decreto 292/ 2004, lo permita.

3.- OBJETO.

Este Código de Conducta tiene por objeto, principal, la creación de entorno virtual seguro que permita la utilización de *INTERNET* como un medio tan útil y fiable como los tradicionales. Por ello, el objeto del presente será la creación de ese entorno seguro en la relaciones comerciales telemáticas que se puedan establecer entre los *PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS* y los usuarios, en general, y sus clientes, en particular. Este entorno virtual seguro es el objeto de este Código de Conducta el cuál se conseguirá mediante el respeto y la protección de los intereses económicos y sociales de los consumidores.

De esta forma, el entorno de seguridad virtual pretendido se perseguirá mediante el respeto a los consumidores, mediante la creación de canales seguros de comunicación y de transacción, y mediante el deseo de ofrecer a nuestros usuarios el mejor de los servicios utilizando medios telemáticos. No obstante, el contenido de este Código de Conducta es de plena aplicación a todas aquellas contrataciones que los usuarios o consumidores realicen con los *PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS* a este Código.

II.- NORMAS DEONTOLÓGICAS

1.- PRINCIPIOS BÁSICOS.

A) RESPETO A LA LEGALIDAD Y A LA CONSTITUCIÓN.

La actividad comercial que los *PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS* desarrollen utilizando medios telemáticos respetará la legalidad vigente y de manera especial los valores reconocidos en la Constitución, teniendo especial

incidencia en el respeto al honor, la intimidad y a la propia imagen de los usuarios.

En este sentido, el tratamiento de los datos personales obtenidos de los usuarios como consecuencia de las relaciones comerciales establecidas quedará, durante todo su tratamiento, sometido a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de 1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

B) BUENA FE.

La actividad comercial de los *PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS* tomará como principio de actuación el de la buena fe de las personas, así como, presumirá en todo momento la buena fe de los consumidores y usuarios. Además, no utilizará en su beneficio la posible confianza que la obtención del Distintivo Público pueda despertar en los usuarios ni permitirá un uso distinto del propio de su naturaleza.

C) ACTIVIDAD NO DISCRIMINATORIA.

La actividad comercial que desarrollen los *PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS* no será discriminatoria por cuestiones de sexo, nacionalidad, religión o raza.

III.- CONTENIDO MÍNIMO.

1.- GARANTÍAS CONCRETAS.

A) OFERTA COMERCIAL.

Se determinará que efectivamente los productos de los *PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS* responden a una oferta comercial.

B) IDENTIDAD DEL VENDEDOR, DIRECCIÓN Y CIF.

Los *PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS* pondrán a disposición de los usuarios todos los datos que sirvan para identificarlo de manera suficiente en el tráfico comercial.

C) CARACTERÍSTICAS ESENCIALES DEL PRODUCTO.

Las características del producto/servicio se pondrán en conocimiento del usuario de manera clara y visible y no sólo aquellas esenciales sino también las más concretas y especiales. Estos datos se presentarán teniendo en consideración el principio de veracidad de los mismos.

D) PRECIO, INCLUIDO IMPUESTOS.

El precio del producto ofertado se detallará junto a los impuestos que correspondan. Se fijara en la moneda oficial española (euros €) y se mantendrá invariable durante todo el periodo de validez de la oferta.

E) GASTOS DE ENTREGA Y TRANSPORTE.

Los gastos generados en la entrega del producto serán de cargo de los PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS quienes harán frente tanto a los gastos de entrega como a los posibles gastos de devolución del producto.

F) FORMA DE PAGO

La forma de pago de los productos/ servicios de los PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS se podrá realizar, a opción del usuario, mediante tarjeta de crédito, transferencia bancaria o mediante pago contra reembolso. No obstante, aquellos pedidos que superen un determinado importe a determinar por los PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS podrán ser pagados en la forma que se acuerde entre éstos prestadores y sus usuarios.

F) ENTREGA.

La entrega de los productos, objeto de pedido, serán puestos a disposición del usuario consumidor en el lugar que sea indicado por él mismo.

G) DERECHO DE DESISTIMIENTO.

Conforme al artículo 45 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación de Comercio Minorista, los usuarios, consumidores y clientes de los PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS que contraten telemáticamente, podrán desistirse, sin alegar motivo alguno, del contrato realizado. El plazo para ejercitar este derecho es de 7 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la

recepción del producto, y podrá realizarse por medios informáticos o por medio de correo certificado. Se entenderá que el derecho de desistimiento ha sido ejercitado en la fecha y hora que aparezca en el medio utilizado para ello. De tal forma que, si ha sido ejercitado por medio de e-mail, la fecha de ejercicio del desistimiento es la del propio e - mail; si ha sido ejercitado y comunicado por medio de correo certificado, la fecha será la que recoja el matasellos de la oficina de correos que corresponda.

H) PLAZO DE VALIDEZ DE LA OFERTA.

Los productos/ servicios de los PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS no responden, en principio, a ofertas comerciales puntuales y delimitadas en el tiempo sino que son puestos a disposición de los usuarios. No obstante, cuando los PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS realice ofertas comerciales puntuales y limitadas en el tiempo, lo comunicará con suficiente claridad, indicando el precio del ofertado, que permanecerá inalterado durante el tiempo que dure la oferta, y el tiempo de validez de la misma. Además, conforme al Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, para el supuesto de que, una vez realizada una oferta puntual y limitada, el usuario contrate el producto ofertado el último día de la oferta, la información a cerca de la misma permanecerá a disposición del usuario mediante el envío de un correo electrónico a la cuenta que indique el usuario en el que se recogerán los rasgos principales de la oferta.

Para los demás casos, la información permanecerá inalterable a disposición del usuario en la página web de los PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS.

J) SUSTITUCIÓN DE PRODUCTOS.

Los PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS permitirán a sus usuarios, consumidores y clientes la posibilidad, en el plazo de 7 días desde la recepción del producto, de sustituir el producto elegido en un primer momento por otro de similares precios y calidades. Esta posibilidad quedará condicionada al ejercicio del mismo en el plazo antes referido de 7 días y a que el usuario alegue motivos justos para el ejercicio de esta posibilidad de sustituir un producto por otro.

K) INFORMACIÓN RELATIVA A LAS CLAUSULAS DEL CONTRATO.

Se pondrá a disposición del usuario, en el soporte que así lo elija, la información de todas y cada una de las cláusulas del contrato con remisión del texto completo de las condiciones generales.

L) TRÁMITES PARA LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO.

Los trámites de celebración serán los generales de la contratación recogidos en nuestro Código Civil en los artículos 1255, 1261, 1262 y 1278.

No obstante lo anterior, los contratos celebrados electrónicamente se entenderán perfeccionados en el momento de aceptación, por parte de los PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS, de la oferta de compra que los usuarios realicen.

LL) ARCHIVO DEL DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE CONTRATACIÓN.

Se almacenará el archivo electrónico en el que se recoja el contrato durante un periodo máximo de tres años y éste será accesible a los usuarios mediante la remisión por parte de los PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS por correo certificado tradicional.

M) MEDIOS TÉCNICOS PARA IDENTIFICAR Y CORREGIR ERRORES EN LOS DATOS.

Como todo prestador que adquiere datos personales de sus clientes, los PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS queda sometido en el uso de los mismos a lo dispuesto en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, por ello, en base a los artículos 15 y 16 de dicha Ley, el responsable de la base de datos de los PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS hará efectiva la posibilidad del usuario de acceder a la base datos y consultar los datos obrantes en la misma, así como también podrá rectificar y cancelar los datos existentes. Además, en la introducción de datos por parte del usuario, se le exigirá, al menos dos veces, la comprobación de los datos y la finalidad de los mismos, de tal manera que quede totalmente advertido del motivo de la introducción de sus datos.

N) LENGUA EN LA QUE SE FORMALIZA EL CONTRATO.

La lengua en la que se formalice el contrato será la que previamente seleccione el usuario de entre las existentes en la propia página web de los PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS, en caso de usar sólo la lengua castellana se entenderá realizada en esta lengua.

Ñ) SOLUCIÓN DE QUEJAS.

Desde los PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS, se dará trámite y respuesta a todo tipo de dudas, consejos o quejas que quieran realizar los usuarios respecto del servicio ofrecido, los productos adquiridos y cualesquiera otras circunstancias que puedan tener su origen en la contratación telemática con los PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS.

2.- SISTEMA DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL.

En estricto cumplimiento del artículo 7 del Real Decreto 292/2004, de 20 de febrero, los PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS se comprometerán a quedar sometidos, para la resolución extrajudicial de cualquier conflicto en sus relaciones con los usuarios, consumidores y clientes, a la Junta Arbitral Nacional de Consumo.

Todo el procedimiento de resolución extrajudicial quedará sometido a lo establecido en el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

3.- COMPROMISOS ESPECÍFICOS.

Quedará al arbitrio y libre elección de los PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS a este código la adquisición de compromisos específicos que se concretarán en las condiciones que se introduzcan en las condiciones particulares de contratación de cada uno de estos PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS

4.- ÁMBITO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS SOMETIDAS AL CÓDIGO.

Quedarán sometidas, en todo momento, a este Código de Conducta las actividades que, los PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS, lleven a cabo con sus usuarios a través de su página web en las comunicaciones comerciales y en todo lo relativo en la información precontractual. También quedarán sometidas a este Código todo el procedimiento de contratación por parte de los PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS y sus clientes usuarios.

Será de aplicación todo lo establecido en este Código de Conducta en materia de solución de quejas y de sometimiento al sistema extra judicial de resolución conflictos entre los PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS y los usuarios.

IV.- CONTENIDO ADICIONAL.

1.- RESPETO A LOS MENORES.

Los PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS evitarán en todo momento cualquier tipo de trato vejatorio o abusivo con sus usuarios menores de edad. Además, las ofertas de los productos nunca contendrán contenidos que puedan llegar a explotar la ingenuidad o la falta de madurez de estos usuarios, así como tampoco podrán llevar a la confusión respecto de qué artículos están adquiriendo.

2.- RESPETO A LA DIGNIDAD HUMANA.

Además de ser un principio básico propio de los PRESTADORES DE SERVICIOS ADHERIDOS (**II, A, B Y C**), el respeto a la dignidad de los usuarios es y será un principio rector en el ejercicio de la actividad comercial, principio que es de aplicación también en el ejercicio virtual de su actividad empresarial.