



La contractació electrònica: una eina a l'abast de tothom

No es cap novetat afirmar que Internet ha suposat una revolució en els hàbits de bona part de la societat. Internet s'ha convertit en un instrument que ens ha permès accedir a la informació i a innumerables productes i serveis comercialitzats des de qualsevol lloc del planeta. Al ja tradicional accés mitjançant els ordinadors, actualment hem d'afegir l'accessibilitat a través dels terminals de telefonia mòbil.

La facilitat amb què podem accedir als productes i serveis i els avantatges que, sense dubte, això representa, no ens ha de confondre: hem d'estar atents a tot el que fem per tal d'evitar disgustos. És per això que hem considerat convenient fer una referència a la seguretat en la contractació electrònica.

És important saber que en les compres fetes a través d'Internet hi ha diverses normes jurídiques que cal tenir en compte: són les mateixes que s'apliquen a un contracte celebrat presencialment més aquelles que són específiques de la contractació electrònica. Pretenem encaixar-les totes per tal de donar una visió completa del procés de contractació.

En el cas dels serveis de transport, podem adquirir-los directament a l'empresa que ens subministrarà el servei o bé a través d'una agència de viatges. En aquest cas, podrà ser la contractació d'un servei solt o d'un viatge combinat, amb la conseqüent aplicació d'una normativa diferent.

Al final de la Guia proporcionem un Annex on podeu trobar relacionades totes les normes de caràcter general. També us proporcionem un altre Annex amb enllaços que us poden ser útils per tal de valorar la seguretat i la fiabilitat de l'empresa.

ANNEX

LEGISLACIÓ GENERAL APLICABLE:

- Llei de Serveis de la Societat de la Informació i Comerç Electrònic (Llei 34/2002, d'11 de juliol).
- Codi de Consum de Catalunya (Llei 22/2010, de 20 de juliol).
- RDLeg. 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i d'altres lleis complementàries.
- Llei de Condicions Generals de la Contractació (Llei 7/1998, de 13 d'abril).
- Llei Orgànica de Protecció de Dades de caràcter Personal (Llei 15/1999, de 13 de desembre).
- Llei de la Navegació Aèria (Llei 48/1960, de 21 de juliol).

ALS EFECTES DE DETERMINAR LA JURISDICCIO COMPETENT I LES NORMES APLICABLES AL CONTRACTE ÉS IMPORTANT SABER QUE LA NORMATIVA VIGENT PRESUMEIX QUE EL CONTRACTE S'HA CELEBRAT EN EL LLOC DE LA RESIDÈNCIA HABITUAL DEL CONSUMIDOR

ENLLAÇOS D'INTERÈS:

http://www.consum.cat/temes_de_consum/index.html

<http://windows.microsoft.com/es-ES/windows-vista/How-to-know-if-an-online-transaction-is-secure>



L'ús de les nostres dades personals

1. L'obtenció de les nostres dades personals i de pagament és indispensable per a la prestació del servei. Ara bé, l'empresa només ens ha de demanar les dades necessàries per a la celebració del contracte, el pagament del servei i la prestació del propi servei.

La sol·licitud de qualsevol dada que no sigui necessària per a les finalitats expressades requerirà el nostre consentiment exprés.

2. L'empresa ens haurà d'informar de l'ús que en farà i de la conservació de les nostres dades als efectes esmentats i ens haurà d'indicar on s'emmagatzemaran i de quina manera podem accedir-hi, rectificar-les o sol·licitar-ne la cancel·lació.

3. La utilització de les nostres dades amb finalitats publicitàries només està permesa si hi hem consentit expressament. Per tal d'obtenir el nostre consentiment, les empreses acostumen a incloure un apartat amb una casella al costat, d'aquest estil:

Desitjo rebre ofertes i promocions

Hem d'estar alerta perquè alguns cops, amb una pràctica més que dubtosa, hi ha empreses que tenen pre-marcada la casella i si no volem rebre publicitat haurem de tenir la precaució de desmarcar-la.



Pel que fa a la seguretat... què hem de tenir en compte?



No hi ha una regla infalible que determini quan una web és segura però sí que existeixen pautes per valorar-ne la fiabilitat.:

1. És aconsellable proporcionar informació personal a llocs web d'empreses que ja coneixem i que ens mereixen confiança.

2. Ens hem de fixar si en el moment previ a la comunicació de les nostres dades apareix un cadenat groc en la part inferior de la pàgina web, al costat del símbol d'Internet

3. Un altre element de fiabilitat és que en el moment d'efectuar el pagament, la direcció web comenci amb les sigles https perquè això indica que la connexió és segura.

4. També haurem de tenir en compte si el nostre navegador considera que el certificat del lloc web és de confiança.

Per contra:

1. No és aconsellable proporcionar informació personal si hem estat atrets a la web mitjançant una estratègia de producte esquer que ha resultat no existir o no ser el que esperàvem.

2. Tampoc ho és si la web ens demana informació personal o ens sol·licita el número de la nostra targeta de crèdit en un moment en què no és necessari proporcionar aquesta informació.

3. La web ofereix a la venda articles il·legals o contingut censurable.

4. La web no conté la informació relativa a la identitat de l'empresa o, en general, la legalment exigible.



Què hem de saber sobre l'empresa amb la que contractem?



- Sempre que celebrem un contracte hem de conèixer la identitat de l'empresa i així poder comprovar la seva existència i les dades necessàries per poder-la localitzar amb facilitat. Per això, l'empresa ens ha de facilitar el seu nom o denominació social, el seu NIF, les dades de la seva inscripció en el Registre Mercantil, el seu domicili i l'adreça d'un dels seus establiments permanents a Espanya.

- A més de les dades de localització, l'empresa ens ha de subministrar les dades que ens permetin contactar amb ella per facilitar la solució de qualsevol problema que ens sorgeixi durant la contractació o després d'haver contractat els seus serveis. Amb aquesta finalitat, l'empresa ens ha de facilitar la direcció de correu electrònic i, en general, qualsevol altre via per a contactar amb ella.

- Hi ha certs indicadors de fiabilitat de l'empresa sobre els quals, en cas d'existir, l'empresa està obligada a informar. És el cas dels codis de conducta a què l'empresa s'hagi adherit, com ara, el de Confianza on line.

La informació no s'ha de limitar a indicar-ne l'adhesió, sinó també a la forma de consultar-los. En cas de tractar-se d'una empresa adherida a l'arbitratge de consum, també n'ha d'informar a la seva pàgina web, lluint el distintiu corresponent. Aquest distintiu serà diferent segons que l'empresa s'hagi adherit sense cap limitació o amb alguna limitació.



- On trobarem tota aquesta informació a la pàgina web? No hi ha una norma concreta que indiqui específicament com s'ha d'anunciar la informació, així que cada empresa la pot presentar com vulgui sempre que sigui fàcil de localitzar. És molt habitual trobar-la en un enllaç o en una pestanya amb els títols "Qui som", "Avís legal", "Informació legal", "Informació corporativa" o similars.

Els bitllets

- Els hem d'imprimir? Tot i que no sempre és necessari imprimir els bitllets encara és recomanable fer-ho. Algunes empreses envien per correu electrònic el bitllet o títol de transport que hem adquirit electrònicament i és aquest títol el que hem de presentar físicament en el moment d'accedir al transport. D'altres envien un localitzador en forma de codi compost per lletres i números que és el que servirà per accedir al servei de transport contractat. Aquest localitzador pot haver estat enviat per correu electrònic o mitjançant un SMS al número de mòbil que haguem facilitat i que hauré de mostrar per poder accedir al servei contractat.



- Es poden canviar o cancel·lar els bitllets adquirits? En la contractació electrònica de bitllets de transport no s'aplica una norma que sí regeix per a molts altres contractes celebrats electrònicament que permet desistir del contracte durant un termini de 7 dies. A més a més, la normativa existent en la matèria és molt diversa, sobretot pel que fa al transport aeri, la qual cosa fa difícil de saber, a priori, quan un bitllet és reembossable i quan no ho és. És per això que en aquest cas dependrà de les condicions en què s'hagi adquirit el bitllet i tindran especial importància les clàusules que indiquin si es poden canviar o cancel·lar i en quines condicions.

RECORDEM!: EN EL CAS DEL TRANSPORT AERI EL BITLLET SEMPRE ÉS NOMINATIU (NOMÉS EL POT UTILITZAR EL SEU TITULAR). LES COMPANYIES AÈRIES EN COMPROVARAN LA IDENTITAT.



La prova del contracte

- Quan ha finalitzat el procés de contractació previst per l'empresa el contracte ja s'ha celebrat. Amb la finalitat que els usuaris tinguem constància que el contracte efectivament s'ha celebrat, la normativa vigent imposa a les empreses el deure d'enviar-ne un acusament de rebuda per



correu electrònic o altre mitjà equivalent a la direcció que hagi facilitat el client. Aquest correu s'ha d'enviar en les 24 h següents a la celebració del contracte. D'aquesta manera, els usuaris disposem d'un element de prova que acredita que el contracte s'ha celebrat.

- La confirmació anterior no acredita les condicions en què hem contractat. Per això és molt recomanable conservar les condicions en qualsevol suport que en pugui donar constància en cas de problemes: imprimir-les, descarregar-les i guardar-les en l'ordinador, guardar les pantalles on apareixen, etc.

- Un altre element que ens permetrà provar que el contracte es va celebrar és la factura, a la qual sempre hi tenim dret.

Què hem de fer per comprar els bitllets de transport?

És fàcil que quan es vol afrontar la contractació electrònica d'un producte o servei es presentin dubtes respecte de la manera com hem de procedir per adquirir-lo. A més, en un moment o altre del procés de contractació, l'empresa ens haurà de sol·licitar les nostres dades personals i de pagament, la qual cosa fa que als dubtes inicials se sumi una certa inquietud sobre la seguretat en tot el procés. Amb la finalitat d'evitar aquests dubtes, la normativa obliga a les empreses a informar sobre els tràmits per a contractar el servei. Així, abans de començar el procés podrem disposar de tota la informació necessària per saber:

1. En quina llengua podrem celebrar el contracte. Aquesta indicació la podem trobar en forma escrita o mitjançant l'ús de banderes corresponents a les diferents llengües. Si no s'ofereixen opcions, la llengua serà aquella en la que estigui redactada la pàgina web.
2. Si la celebració del contracte incorpora un cost addicional. No és freqüent, però si per a adquirir els bitllets de transport cal efectuar una trucada a un número de telèfon de tarifació addicional, l'empresa haurà d'informar-ne en la seva web.
3. Quines són les passes a seguir per a formalitzar el contracte: normalment apareixen pestanyes a la part superior de la pàgina que indiquen els diferents tràmits. Podem trobar diferents exemples. Algunes empreses identifiquen aquestes passes amb la seqüència "Disponibilitat", "Passatger" i "Pagament"; d'altres amb "Disponibilitat", "Tarifes", "Identificació" i "Pagament"; o bé, amb "Buscar", "Seleccionar vols", "Dades dels passatgers", "Compra" i "Confirmació".
4. Si el contracte serà enregistrat i, si s'escau, si serà accessible per a l'usuari. El contracte és enregistrat i accessible si l'empresa de transport permet consultar la reserva efectuada i efectuar-hi canvis, sempre que aquests siguin possibles. Per aquest motiu, en el moment de celebrar el contracte facilitaran un codi o número de reserva que s'haurà d'introduir per a accedir-hi. A més, com a mecanisme de seguretat, és possible que es facin preguntes relatives a la reserva per tal de garantir que qui accedeix és la persona que ha contractat o alguna persona autoritzada per ella.

Què hem de saber sobre el servei de transport que contractem?

1. En primer lloc, hem de disposar d'informació completa sobre les característiques del servei. Quan contractem un servei de transport hem de poder conèixer:

- els horaris de sortida i arribada,
- l'itinerari (transport per carretera), les parades o escales (tren, vaixells i avió) que farà el transport
- els serveis que inclou (àpats, begudes, etc.),
- l'hora límit per facturar i els límits de pes de l'equipatge. També s'ha d'informar de qualsevol aspecte que impliqui l'establiment d'excepcions en relació amb el règim general (per exemple, el transport de determinats objectes pot comportar el pagament d'un import addicional).

RECORDEM!: EN LA CONTRACTACIÓ ELECTRÒNICA, COMPROVAREM LES DADES DELS BITLLETS ABANS DE CONFIRMAR LA NOSTRA ACCEPTACIÓ

2. És evident que un altre aspecte important és la informació sobre el preu. L'empresa que ens ven el bitllet ha d'informar sobre el seu preu complet, és a dir, amb impostos inclosos i fent referència a tots els elements que incorpora.

En el cas del transport aeri, la legislació vigent estableix que el transportista resta obligat a transportar juntament amb els viatgers, i dins del preu del bitllet, l'equipatge, amb els límits de pes i volum establerts, i que a aquests efectes no seran considerat equipatge els objectes i paquets que el viatger dugui amb ell.

3. També és necessari que l'empresa ens informi de les condicions generals aplicables al contracte. L'empresa haurà redactat unes clàusules que seran iguals per a tots els contractes que celebri amb els consumidors. Els consumidors no les podem negociar, però perquè passin a formar part del contracte les hem de conèixer i acceptar. És per això que les empreses acostumen a incloure un enllaç amb les condicions generals –i així garanteixen que les hem pogut llegir–, amb una casella al costat que ens convida a acceptar les condicions. Si no les acceptem, el procés de contractació no seguirà endavant. I si les acceptem sense llegir-les... igualment ens seran aplicables!

He llegit, entenc i accepto les Condicions de Transport

Si entre les condicions acceptades n'hi ha que mereixen la qualificació de clàusules abusives podrem presentar una reclamació perquè siguin declarades nul·les o, si ja ho han estat abans, perquè no ens pugui ser aplicada. Per exemple, si s'adequa a la normativa vigent en matèria de transport aeri NO és abusiva la clàusula que impedeix el canvi de bitllet d'acord amb la tarifa contractada. En canvi SÍ podran ser considerades abusives la clàusula que imposa el pagament d'un import addicional per l'equipatge, la que ens imposa el pagament de despeses per l'emissió del bitllet i la que imposa un recàrrec pel pagament amb targeta sense oferir una alternativa gratuïta per a efectuar el pagament.

4. En el cas que l'empresa permeti fer una reserva temporal dels bitllets i adquirir-los més tard (servei de pre-reserva), ens haurà d'informar del termini de durada d'aquesta reserva i de la necessitat d'adquirir en aquest termini el bitllet perquè si no ho fem la reserva quedarà cancel·lada.

5. Ens poden imposar la contractació de serveis addicionals? Rotundament NO. La legislació vigent prohibeix expressament la contractació de serveis no sol·licitats, sobretot en el cas de contractes celebrats a distància com és el cas de la contractació electrònica. Així, les empreses no es poden obligar a contractar, per exemple, una assegurança de viatge. Aquesta pràctica, així com el fet de pre-marcar la casella que ofereix l'assegurança –de manera que si l'usuari no està especialment atent la contracta sense voler-ho– pot ser considerada abusiva i, en cas de presentar una reclamació, pot comportar la devolució de l'import satisfet en aquest concepte.

En el cas de contractar voluntàriament una assegurança de viatge, cal llegir atentament les condicions de l'assegurança. Algunes vegades la informació és poc clara perquè aparentment es tracta d'una cobertura àmplia, però en les condicions de la pòlissa s'observa que és molt més restringida. Convé llegir-les molt atentament abans de decidir-ne la contractació.

L'EMPRESA RESTA VINCULADA PER TOTA LA PUBLICITAT I LA INFORMACIÓ FACILITADA EN LA SEVA PÀGINA WEB MENTRE SIGUI ACCESSIBLE: PODEM EXIGIR-NE EL COMPLIMENT, llevat que es pugui advertir amb certa facilitat que es tracta d'un error.