

LISTA DE CONTROL

Verificar el cumplimiento normativo de una tienda en línea

Información al consumidor, contrato en línea, datos personales y pago

La venta en línea acumula varios regímenes: protección del consumidor, contratación a distancia, comercio electrónico, protección de datos y seguridad de los pagos. Las exigencias varían según el país del vendedor y el del comprador; un sitio accesible desde varios países debe tener en cuenta el derecho de los consumidores a los que se dirige.

La lista recoge los puntos que deben verificarse antes de la puesta en línea y en cada rediseño.

1. Identificación del vendedor

- ☐ Denominación, forma jurídica, domicilio social, datos registrales y fiscales exigidos por el país de establecimiento.
- ☐ Datos de contacto operativos: correo electrónico, teléfono, dirección postal.
- ☐ Datos del proveedor de alojamiento cuando la ley lo exija.

2. Información precontractual

- ☐ Características esenciales de cada producto o servicio.
- ☐ Venta a distancia de productos en la Unión Europea: identidad y datos de contacto postales y electrónicos del fabricante y, en su caso, de la persona responsable establecida en la Unión; información de identificación del producto; advertencias e información de seguridad (Reglamento (UE) 2023/988, artículo 19, aplicable desde el 13 de diciembre de 2024).
- ☐ Precio con impuestos incluidos, moneda, gastos de envío y gastos adicionales indicados antes del pedido.
- ☐ Plazos y modalidades de entrega o ejecución.
- ☐ Existencia, condiciones y plazo del derecho de desistimiento, o motivo de su exclusión.
- ☐ Garantías legales y comerciales, servicio posventa.

3. Proceso de pedido

- ☐ Resumen del pedido antes de la validación, con posibilidad de corregir errores.
- ☐ Botón de validación que indique la obligación de pago.
- ☐ Aceptación de las condiciones generales mediante una acción positiva.
- ☐ Confirmación del pedido en soporte duradero.
- ☐ Ventas a consumidores de la Unión Europea: función de desistimiento en línea accesible durante todo el plazo de desistimiento, exigida desde el 19 de junio de 2026 (artículo 11 bis de la Directiva 2011/83/UE, introducido por la Directiva (UE) 2023/2673).
- ☐ Ventas a consumidores de la Unión Europea: requisitos de accesibilidad de los servicios de comercio electrónico, aplicables desde el 28 de junio de 2025 (Directiva (UE) 2019/882), salvo las microempresas prestadoras de servicios.

4. Condiciones generales y políticas

- ☐ Condiciones generales de venta fechadas y accesibles en todo momento.
- ☐ Política de devoluciones y reembolsos: plazos, gastos, estado de los productos.
- ☐ Política de envíos: zonas atendidas, transportistas, responsabilidad en caso de pérdida.

Documento de información general; no constituye ni asesoramiento jurídico ni un dictamen sobre una situación particular. Las referencias a los textos deben comprobarse en su redacción vigente en la fecha de utilización.

Firma de consultoría no inscrita en el Colegio de Abogados; ninguna representación ante los tribunales ni acto reservado a las profesiones jurídicas reguladas.

- ☐ Derecho aplicable y modalidades de resolución de litigios, incluida la mediación de consumo cuando sea obligatoria.

5. Datos personales y cookies

- ☐ Política de privacidad: responsable del tratamiento, finalidades, base jurídica, plazos de conservación, destinatarios, transferencias internacionales, derechos de los interesados.
- ☐ Trámites realizados ante la autoridad de protección de datos competente cuando la ley lo exija.
- ☐ Banner de cookies: consentimiento previo para las cookies no esenciales, rechazo tan sencillo como la aceptación.
- ☐ Formularios limitados a los datos necesarios.

6. Pago y seguridad

- ☐ Proveedor de servicios de pago autorizado; ningún dato de tarjeta almacenado por el sitio.
- ☐ Conexión cifrada en todo el sitio.
- ☐ Procedimiento de gestión de incidentes de seguridad y de violaciones de datos.

7. Contenidos y propiedad intelectual

- ☐ Derechos de uso de las fotografías, textos y marcas mostrados.
- ☐ Opiniones de clientes: origen verificable y modalidades de control indicadas.

Notas de uso

- El plazo de desistimiento, las menciones obligatorias y los trámites en materia de datos difieren según el país: verificarlos para cada mercado objetivo.
- Marruecos: prever para la venta a distancia la información previa de la oferta (Ley n.º 31-08, artículo 29), un plazo de desistimiento de siete días francos, ampliado a treinta días cuando el proveedor no haya confirmado por escrito la información prevista en los artículos 29 y 32, que corre a partir de la recepción del bien o, para los servicios, de la aceptación de la oferta (artículo 36), y el reembolso en un plazo de quince días (artículo 37), sin perjuicio de las exclusiones del artículo 38; realizar ante la CNDP los trámites previos (declaración o solicitud de autorización) previstos por la Ley n.º 09-08; someter las transferencias de datos al extranjero al régimen previsto por dicha ley, que puede exigir una solicitud ante la CNDP.
- La venta a profesionales no sigue las mismas reglas que la venta a consumidores; separar los recorridos si se atiende a ambas clientelas.

Referencias

- Marruecos: Ley n.º 31-08 sobre medidas de protección del consumidor, promulgada por el Dahir n.º 1-11-03 de 14 de rabi I de 1432 (18 de febrero de 2011), Boletín Oficial n.º 5932 de 7 de abril de 2011, p. 1072 (edición general), modificada por la Ley n.º 78-20 (Dahir n.º 1-20-85 de 11 de diciembre de 2020, Boletín Oficial n.º 6945 de 21 de diciembre de 2020, p. 8465), artículos 29, 32 y 36 a 38; Ley n.º 53-05 relativa al intercambio electrónico de datos jurídicos; Ley n.º 43-20 relativa a los servicios de confianza para las transacciones electrónicas; Ley n.º 09-08.
- Unión Europea: Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores, modificada por la Directiva (UE) 2023/2673; Directiva 2000/31/CE sobre el comercio electrónico; Directiva 2005/29/CE relativa a las prácticas comerciales desleales, modificada por la Directiva (UE) 2019/2161; Reglamento (UE) 2023/988 relativo a la seguridad general de los productos; Directiva 2002/58/CE (privacidad y comunicaciones electrónicas); Reglamento (UE) 2016/679; Directiva (UE) 2019/882 sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.

Documento de información general; no constituye ni asesoramiento jurídico ni un dictamen sobre una situación particular. Las referencias a los textos deben comprobarse en su redacción vigente en la fecha de utilización.

Firma de consultoría no inscrita en el Colegio de Abogados; ninguna representación ante los tribunales ni acto reservado a las profesiones jurídicas reguladas.

- España: Real Decreto Legislativo 1/2007 (texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios); Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Francia: Código de Consumo (Code de la consommation); Ley n.º 2004-575, de 21 de junio de 2004, para la confianza en la economía digital.
- Pago con tarjeta: norma PCI DSS.