

Venta por internet (online)

Definición

La **venta online** consiste en ofrecer productos, servicios, ideas u otros mediante un sitio web en internet, de tal forma, que los posibles compradores puedan conocer en qué consisten y cuáles son sus ventajas y beneficios a través de ese sitio web, y en el caso de que estén interesados, puedan efectuar la compra "online", por ejemplo, pagando el precio del producto con su tarjeta de crédito, para luego, recibirlo en la dirección que proporcionó (como sucede cuando se compran libros, juguetes, etc...) o mediante una descarga online (cuando se trata de productos digitales como software, libros electrónicos, imágenes, etc...).

Podemos hablar de **tres formatos** a la hora de realizar transacciones online, si bien en adelante, nos ocuparemos únicamente del B2C o Negocio a Consumidor (Business to Consumer):

- **B2B (Business to Business o Empresa a Empresa):** Este tipo de Comercio Electrónico se refiere a las operaciones de intercambio comercial entre empresas, como: colocar pedidos, verificar inventarios, planificar producción, etc...
- **B2C (Business to Consumer o Negocio a Consumidor):** Es el sitio web tradicional a través del cual una empresa ofrece sus productos y servicios a los consumidores.
- **C2C (Consumer to Consumer o Consumidor a Consumidor):** En este tipo de comercio electrónico, un consumidor ofrece productos y servicios a otros consumidores en forma directa, a través de su propio sitio o mediante sitios establecidos por terceros.

Requisitos del promotor

Para poder crear una tienda online, en principio, no hay que cumplir **ningún requisito especial**. Puede ser titular de la tienda o comercio online cualquier persona física dada de alta como profesional autónomo, cualquier sociedad (limitada, anónima, cooperativa, etc.), asociación o entidad legal, etc. Todos ellos deben cumplir la legislación (fiscal, relativa a protección de datos, comercio electrónico, etc.).

Requisitos de la actividad

Para la venta por internet, básicamente hay que cumplir los mismos requisitos que se le exigen a las tiendas físicas, con la única salvedad de que las tiendas online no tienen que cumplir los trámites y gestiones de licencias, impuestos y pagos exigidos a las tiendas a pie de calle.

Lo determinante es disponer de una **página web** y que con ésta se obtenga algún beneficio económico directa o indirectamente de los usuarios a través de un servicio prestado. Son Prestadores de Servicios de la Sociedad de la Información por ejemplo, las empresas que disponen de un website con un catalogo de productos (aunque no vendan por Internet) o incluso las webs personales que muestran banners publicitarios.

Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato, el empresario mostrará de manera clara y comprensible, la siguiente información:

- Nombre o denominación social (nombre y apellido en caso de empresario autónomo).
- Las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios.
- La identidad del empresario, incluido su nombre comercial.
- La dirección completa del establecimiento del empresario y el número de teléfono, de fax y dirección de correo electrónico del mismo, cuando proceda, con objeto de que el comprador pueda ponerse en contacto y comunicarse con él de forma rápida y eficaz, así como, cuando proceda, la dirección completa y la identidad del empresario por cuya cuenta se actúa. Y, si es diferente de la dirección facilitada, la dirección completa de la sede del empresario y, cuando proceda, la del empresario por cuya cuenta actúa, a la que el comprador debe dirigir sus reclamaciones.
- El precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza de los bienes o de los servicios, la forma en que se determina el precio, así como, cuando proceda, todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales.

- Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios, así como, cuando proceda, el sistema de tratamiento de las reclamaciones del empresario.
- La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando ésta no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.
- Cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho, así como el modelo de formulario de desistimiento.
- Cuando proceda, la indicación de que el consumidor y usuario tendrá que asumir el coste de la devolución de los bienes en caso de desistimiento y cuando los bienes no puedan devolverse normalmente por correo, el coste de devolución de los mismos.
- Un recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes.
- Cuando proceda, la existencia de asistencia posventa al consumidor y usuario, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones.
- La existencia de códigos de conducta pertinentes y la forma de conseguir ejemplares de los mismos, en su caso.
- La duración del contrato, cuando proceda, o, si el contrato es de duración determinada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución.
- Cuando proceda, la duración mínima de las obligaciones del consumidor y usuario derivadas del contrato.
- Cuando proceda, la existencia y las condiciones de los depósitos y otras garantías financieras que el consumidor y usuario tenga que pagar o aportar a solicitud del empresario.
- Cuando proceda, la funcionalidad de los contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables.
- Cuando proceda, la posibilidad de recurrir a un mecanismo extrajudicial de reclamación y resarcimiento al que esté sujeto el empresario y los métodos para tener acceso al mismo.

Protección de la propiedad industrial

No existen requerimientos específicos para la protección de la Propiedad Industrial. El nombre del establecimiento habrá de registrarse en el Registro Mercantil local. La eficacia del Registro para el nombre de establecimiento tiene carácter municipal.

Trámites

- **Alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)**, 10 días antes del inicio de la actividad.

Dónde realizarla:

- ✓ Punto de Asesoramiento y e Inicio de Tramitación (PAIT), ubicado en el Ayuntamiento de Salamanca, Promoción Económica (Plaza Mayor, 15, 4º)
- ✓ Punto de Asesoramiento y e Inicio de Tramitación (PAIT), ubicado en la Cámara de Comercio de Salamanca (Plaza Sexmeros, 1).
- ✓ Agencia Tributaria

- **Declaración censal de Alta**, antes de iniciar la actividad.

Dónde realizarla:

- ✓ Punto de Asesoramiento y e Inicio de Tramitación (PAIT), ubicado en el Ayuntamiento de Salamanca, Promoción Económica (Plaza Mayor, 15, 4º)
- ✓ Punto de Asesoramiento y e Inicio de Tramitación (PAIT), ubicado en la Cámara de Comercio de Salamanca (Plaza Sexmeros, 1).
- ✓ Agencia Tributaria

- **Alta en la seguridad social**, dentro de los 30 días siguientes al Alta en IAE.

Dónde realizarla:

- ✓ Punto de Asesoramiento y e Inicio de Tramitación (PAIT), ubicado en el Ayuntamiento de Salamanca, Promoción Económica (Plaza Mayor, 15, 4º)
- ✓ Punto de Asesoramiento y e Inicio de Tramitación (PAIT), ubicado en la Cámara de Comercio de Salamanca (Plaza Sexmeros, 1).
- ✓ Instituto Nacional de la Seguridad Social de Salamanca (Ps de Canalejas, 129)

- **Si se trata de una Sociedad Mercantil:**

Dónde acudir para crearla:

- ✓ Punto de Asesoramiento y e Inicio de Tramitación (PAIT), ubicado en el Ayuntamiento de Salamanca, Promoción Económica (Plaza Mayor, 15, 4º)
<http://promocioneconomica.aytosalamanca.es/es/redpait/index.html>
- ✓ Punto de Asesoramiento y e Inicio de Tramitación (PAIT), ubicado en la Cámara de Comercio de Salamanca (Plaza Sexmeros, 1).
- **Si se trata de venta de productos perecederos, además:**
 - ✓ **Solicitud de Autorización Sanitaria de Funcionamiento**, según la actividad alimentaria, al Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social.
<http://www.tramitacastillayleon.icyl.es/web/icyl/AdministracionElectronica/es/Plantilla100Detalle/1251181055331/31/1265625619456/Tramite?plantillaObligatoria=PlantillaContenidoTramiteEReducida>

Normativa aplicable

Normativa específica:

- ✓ Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico.
- ✓ Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.
- ✓ Real Decreto 1906/1999, para la Contratación Electrónica y Telefónica con condiciones generales en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de Condiciones Generales de la Contratación.
- ✓ Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.
- ✓ Real Decreto 367/2005, de 8 de abril, por el que se desarrolla el artículo 17.3 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista, y se definen los productos de alimentación frescos y perecederos y los productos de gran consumo.
- ✓ Ley 47/2002, de 19 de diciembre, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, para la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 97/7/CE, en materia de contratos a distancia, y para la adaptación de la Ley a diversas Directivas comunitarias.
- ✓ Decreto Legislativo 2/2014, de 28 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Comercio de Castilla y León.

- ✓ Decreto-ley 3/2009, de 23 de diciembre, de Medidas de Impulso de las Actividades de Servicios de Castilla y León
- ✓ Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
- ✓ Decreto-ley 1/2012, de 16 de agosto, por el que se establecen medidas urgentes para garantizar la estabilidad presupuestaria.
- ✓ Ley 10/2010, de 27 de septiembre, de Salud Pública y Seguridad Alimentaria de Castilla y León.
- ✓ Real Decreto 191/2011, de 18 de febrero, sobre Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos.

Normativa Laboral:

- ✓ Real Decreto-ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral.
- ✓ Real Decreto-ley 10/2011, de 26 de agosto, de medidas urgentes para la promoción del empleo de los jóvenes, el fomento de la estabilidad en el empleo y el mantenimiento del programa de recualificación profesional de las personas que agoten su protección por desempleo.
- ✓ Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social.
- ✓ Ley 35/2010, de 17 de septiembre, de medidas urgentes para la reforma del mercado de trabajo.
- ✓ Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo.
- ✓ Real Decreto 488/1998, de 27 de marzo, por el que se desarrolla el artículo 11 del Estatuto de los Trabajadores en materia de contratos formativos.
- ✓ Real Decreto 2720/1998, de 18 de diciembre, por el que se desarrolla el artículo 15 del Estatuto de los Trabajadores en materia de contratos de duración determinada.
- ✓ Programas de Fomento del Empleo.
- ✓ Real Decreto-Ley 5/2001, de 2 de marzo, de medidas urgentes de reformas del Mercado de Trabajo, para el incremento del empleo y la mejora de su calidad.
- ✓ Convenios Colectivos de los trabajadores de Oficinas y Despachos en Salamanca.

Seguridad Social:

- ✓ Real Decreto 84/1996, de 26 de enero. Reglamento General sobre inscripción de empresas y afiliación, altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores en la Seguridad Social.
- ✓ Real Decreto 772/2011, de 3 de junio, por el que se modifica el Reglamento General sobre procedimientos para la imposición de sanciones por infracciones de orden social y para los expedientes liquidatorios de cuotas de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 928/1998, de 14 de mayo.
- ✓ Real Decreto 928/1998, de 14 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general sobre procedimientos para la imposición de sanciones por infracciones de orden social y para los expedientes liquidatorios de cuotas de la Seguridad Social.
- ✓ Resolución de 11 de abril de 2006, de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, sobre el Libro de Visitas de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- ✓ Corrección de errores en la Resolución de 11 de abril de 2006, de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, sobre el Libro de Visitas de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Normas UNE de Prevención de Riesgos:

- ✓ UNE 81900 EX: Prevención de Riesgos Laborales. Reglas generales para la implantación de un Sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ Norma certificable OHSAS 18001: 2007.

Regulación en materia de Protección de Datos:

- ✓ Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ✓ Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Defensa de los Consumidores y Usuarios:

- ✓ 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 y otras leyes complementarias.
- ✓ Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León.

Direcciones de interés

- ✓ **Ayuntamiento de Salamanca:** Plaza Mayor, 1 / Cl Íscar Peyra, 24-26. 37002. Tlf.: 923 279 100 (www.aytosalamanca.es)
- ✓ **Promoción Económica, Ayuntamiento de Salamanca (PAIT):** Plaza Mayor, 15, 4º. Tlf.: 923281414 E-mail: promocioneconomica@aytosalamanca.es
- ✓ **Ventanilla Única Empresarial de Salamanca:** Pz de Sexmeros, 4 37001. Tlf.: 923 280 075. Fax: 923 280 076. E-mail: salamanca@ventanillaempresarial.org
- ✓ **Agencia de Desarrollo Económico (ADE):** Av Mirat, 12-16. Tlf.: 923251700. E-mail: ade-salamanca@jcytl.es
- ✓ **Delegación Territorial de Economía y Hacienda** (Agencia Tributaria): Cl Rector Lucena, 12-18. 37002. Tlf.: 923 280 800
- ✓ **Tesorería General de la Seguridad Social:** Ps de Canalejas, 129. 37001. Tlf.: 923 296 100
- ✓ **Oficina Territorial de Trabajo:** Ps Carmelitas, 87-91. 37002. Tlf.: 923 296 060
- ✓ **Jefatura Provincial de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.** Cl Gran Vía, 66-68, 2º izq. 37001. Tlf.: 923 264 483