

Administració i comerç electrònic del turisme

Agustí Cerrillo i Martínez
Miquel Peguera Poch

PID_00147425



Universitat Oberta
de Catalunya

www.uoc.edu

Índex

Introducció.....	5
Objectius.....	6
1. L'administració electrònica.....	7
1.1. Les tecnologies de la informació i la comunicació i les polítiques per al desenvolupament turístic	7
1.2. L'administració turística electrònica	8
2. Els fonaments de la regulació de l'administració electrònica del turisme a Espanya.....	10
2.1. Principis generals de l'administració electrònica	10
2.2. Drets de la ciutadania a relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics	11
3. La difusió d'informació pública a Internet.....	13
3.1. La seu electrònica	14
3.2. Qualitat de la informació	15
3.3. La responsabilitat patrimonial pels danys causats per la difusió d'informació	16
3.4. La reutilització de la informació pública	18
4. La comunicació per mitjans electrònics en l'àmbit turístic...	20
5. El procediment administratiu electrònic.....	21
5.1. Seguretat identificació i autenticació	21
5.2. L'ús dels mitjans electrònics en la tramitació del procediment administratiu	23
6. Cooperació entre administracions públiques. Interoperabilitat.....	28
7. La noció de serveis de la societat de la informació.....	30
8. El principi de control en origen.....	33
8.1. L'àmbit coordinat i el control d'origen	33
8.2. Determinació del lloc d'establiment del prestador	34
9. Règim jurídic dels serveis de la societat de la informació.....	36
9.1. Principi de lliure prestació	37

9.2. Obligacions d'informació i deures de col·laboració dels prestadors de serveis	37
10. La tramesa de comunicacions comercials no sol·licitades.....	39
11. Contractació electrònica.....	41
11.1. El contracte electrònic	42
11.2. Requisits específics establerts per la LSSICE per a les fases prèvia i posterior a la subscripció del contracte electrònic	43
11.3. Moment i lloc de perfecció del contracte	45
11.4. Referència breu a altres normes aplicables al comerç electrònic	47
12. Responsabilitat dels intermediaris.....	49
12.1. Naturalesa i abast de les exempcions de responsabilitat	49
12.2. Supòsits d'exclusió de responsabilitat	50
12.3. Obligacions de supervisió i de comunicació	53
13. Infraccions i sancions.....	55
Resum.....	57
Exercicis d'autoavaluació.....	59
Solucionari.....	60
Glossari.....	61
Bibliografia.....	62

Introducció

Les tecnologies de la informació i la comunicació tenen un impacte significatiu en el desenvolupament de les activitats econòmiques. El sector turístic no només no és una excepció sinó que està essent objecte d'una important transformació gràcies a l'extensió de les tecnologies de la informació i la comunicació tant entre les empreses turístiques com entre els usuaris i també entre les administracions turístiques.

"Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) han transformado la industria del turismo: internet ha cambiado radicalmente la forma en que los consumidores planifican y compran sus vacaciones; asimismo, ha influido en la manera en que los proveedores turísticos promocionan y venden sus productos y servicios."

UNCTAD. *Las TIC y el turismo: una alianza natural*. <http://www.unctad.org>

Les empreses turístiques han modificat sensiblement la seva activitat per incorporar intensivament les tecnologies de la informació i la comunicació fins a l'extrem que les microempreses del sector hotelier i de les agències de viatge són les que treuen major profit de les tecnologies: el 65% disposa de pàgina web, el 20% ven per Internet, i l'import de les seves vendes per Internet significa el 39% del total de vendes. El sector amb un percentatge més elevat d'empreses que utilitza el comerç electrònic és el d'hotels i agències de viatge, en què sis de cada deu empreses venen per aquest canal.

Els usuaris dels serveis turístics cada cop utilitzen més les tecnologies de la informació i la comunicació per a planificar els seus viatges o contractar-los i per a obtenir informació sobre les seves destinacions turístiques. En aquest sentit, del 2004 al 2007 s'ha passat d'un 38,3% a un 51,6% de turistes que el 2004 consultaven informació a Internet.

Les administracions públiques competents en matèria de turisme han fet importants esforços en la darrera dècada per desenvolupar l'administració electrònica, per oferir més informació i serveis a la ciutadania per mitjà de portals a Internet i d'altres mitjans electrònics i, també en molts casos, per modernitzar les administracions públiques. També han potenciat la incorporació de les tecnologies de la informació i la comunicació en les estratègies que impulsen el desenvolupament turístic.

Tots aquests usos estan essent objecte de regulació per diferents normes que seran objecte d'atenció en aquest mòdul.

Web recomanat

Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONT-SI). "Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la empresa española". Edición 2009. <http://www.ontsi.red.es/articulos/detail.action?id=3253>

Web recomanat

Pla Operatiu Turespaña 2008. <http://www.turismo2020.es>

Objectius

En aquest mòdul trobareu el contingut i les eines procedimentals indispensables per a assolir els objectius següents:

- 1.** Conèixer la regulació de l'ús dels mitjans electrònics per part de l'Administració turística.
- 2.** Comprendre el significat i l'abast de la noció de serveis de la societat de la informació i el seu impacte en l'activitat turística.
- 3.** Conèixer les normes bàsiques que regulen la contractació electrònica.

1. L'administració electrònica

L'administració electrònica ha de permetre millorar la transparència i l'eficàcia de les administracions públiques així com la seva proximitat i obertura a la ciutadania. Però, alhora, si no es prenen prou mesures pot ampliar la fractura digital, atemptar contra la privacitat de les persones o vulnerar la seguretat de les transaccions electròniques. Tanmateix, el foment per part de les administracions públiques de l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació pot tenir un impacte significatiu en el desenvolupament de l'activitat turística.

Les tecnologies de la informació i el coneixement les apliquen per part de les administracions públiques amb dues finalitats diferents. D'una banda, com a instrument de transformació territorial, econòmica i social. D'una altra, com a mecanisme per a millorar la transparència, l'eficàcia i l'eficiència administrativa.

1.1. Les tecnologies de la informació i la comunicació i les polítiques per al desenvolupament turístic

Pel que fa a la primera finalitat, és important observar com les administracions públiques estan impulsant les transformacions econòmiques i socials a partir de l'ús intensiu de les tecnologies de la informació i la comunicació. Aquestes accions no són un fenomen aïllat sinó que es correspon amb els canvis que estan experimentant les societats occidentals a les acaballes del segle XX i als inicis del XXI i que generalment es coneixen com a *societat de la informació*.

En l'àmbit turístic hi ha diferents mostres en les quals es pot observar l'impacte positiu de la incorporació de les tecnologies de la informació i la comunicació per fomentar un turisme sostenible.

Des d'aquesta perspectiva, les administracions públiques impulsen projectes per facilitar l'extensió de l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació i la inserció en la societat de la informació. Així, hi hauria la formulació i implementació de polítiques d'inserció en la societat de la informació del sector turístic.

En aquest àmbit, cal fer referència a la tasca realitzada per la Societat Estatal per a la Gestió de la Innovació i les Tecnologies Turístiques (SEGITTUR) creada amb l'objectiu d'esdevenir el nexa d'unió entre les tecnologies de la informació i la comunicació, i el turisme. Per mitjà d'Internet, SEGITTUR pretén donar

Impuls de la societat de la informació i el turisme

Turisme 2020 és l'estratègia de l'Administració general de l'Estat implementada per Turespaña, que avança en el desenvolupament del sector turístic espanyol amb els principis d'innovació, cooperació i orientació al client.

Web recomanat

<http://www.turismo2020.es>

suport a la promoció turística i la comercialització de productes i serveis. Entre altres accions, també persegueix preparar i difondre informació rellevant per a la promoció i la innovació en el sector turístic.

1.2. L'administració turística electrònica

Pel que fa a la segona finalitat, l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació a les administracions públiques permet millorar l'eficàcia i l'eficiència administrativa; la transparència, la proximitat i obertura de les administracions públiques a la ciutadania, i també la seva rendició de comptes, el que es coneix com a *administració electrònica*.

L'administració electrònica és un model d'administració pública basat en l'ús intensiu de les tecnologies de la informació i la comunicació amb l'objectiu de millorar l'eficiència interna, les relacions interadministratives i les relacions de l'Administració amb la ciutadania.

El desenvolupament de l'administració electrònica té un caràcter instrumental amb l'objectiu d'avançar vers una administració pública:

- **Més oberta:** l'administració electrònica permet que la ciutadania pugui relacionar-se amb les administracions públiques 24 hores al dia, 365 dies a l'any.
- **Més transparent:** l'administració electrònica facilita que la ciutadania pugui conèixer què succeeix a l'interior de les administracions públiques accedint a la informació que generen o als procediments que tramiten.
- **Més propera:** l'administració electrònica ofereix una diversitat de canals per mitjà dels quals la ciutadania pot relacionar-se amb les administracions públiques de manera personalitzada a les seves circumstàncies personals o als seus interessos professionals.
- **Més integral:** l'administració electrònica facilita la cooperació interadministrativa perquè la ciutadania pugui relacionar-se amb les administracions públiques independentment dels òrgans competents per a tramitar els procediments en els quals estigui interessada.

Malgrat els avenços considerables que l'administració electrònica pot suposar en les relacions entre la ciutadania i les administracions públiques, l'extensió de l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació a les administracions públiques també pot suposar l'aparició de diferents riscos per a la ciutadania i les seves relacions amb les administracions públiques:



Logotip Turisme d'Espanya

Exemple

Aquest seria el cas, per exemple, del Pla d'innovació tecnològica en allotjaments (PI-TA) impulsat per SEGITTUR o l'acord que posteriorment van signar amb l'Institut Tecnològic Hotelier per a la promoció de la innovació en el sector hotelier.

Web recomanat

<http://www.segittur.es/>



Logotip de SEGITTUR

- **Fractura digital:** des d'un punt de vista general, el principal risc que es pot generar de l'extensió de l'administració electrònica és la fractura digital, és a dir, l'agreujament de les desigualtats causades per la tecnologia. Per fer front a aquest risc, les administracions públiques han de dur a terme polítiques per a estendre els mitjans electrònics a tot el territori i facilitar el seu ús per part de tots els col·lectius socials i, en particular, per a aquells que puguin tenir alguna discapacitat o, simplement, pocs coneixements tècnics o informàtics.
- **Vulneració de la seguretat:** la configuració d'Internet com a xarxa oberta, de lliure accés i amb un caràcter global introdueix riscos en la seguretat de les comunicacions com pot ser la suplantació dels autors de la comunicació, l'alteració dels missatges o la vulneració de la confidencialitat.
- **Vulneració de la intimitat:** les tecnologies de la informació i la comunicació faciliten l'accés i l'agregació de dades personals en poder de les administracions públiques que poden arribar a proporcionar un perfil de la persona afectada. Tot això sense que la persona en tingui coneixement i sense deixar cap rastre.
- **Descoordinació administrativa:** les diferents administracions públiques i els òrgans administratius poden tenir pocs incentius per compartir projectes i informació en el marc de l'administració electrònica buscant de visibilitzar al màxim la seva presència a Internet.

L'administració electrònica significa l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació com a canal de relació entre administracions públiques, ciutadania i empreses. De fet, són diferents els canals utilitzats: telèfon, fax, Internet, correu electrònic, SMS o la televisió per web. De fet, la LAECSP preveu que les administracions públiques hauran d'habilitar diferents canals mitjançant els quals es prestin els serveis electrònics. Aquests canals hauran de ser accessibles amb independència de les circumstàncies personals de la ciutadania.

2. Els fonaments de la regulació de l'administració electrònica del turisme a Espanya

La LAECSP és un avenç important pel que fa a la regulació de l'administració electrònica. El tret principal és que reconeix el dret de la ciutadania a relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics i, correlativament, l'obligació de les administracions públiques de dotar-se de mitjans i sistemes electrònics perquè aquest dret es pugui exercir.

En el marc de la regulació de l'administració electrònica definida en la LAECSP, les comunitats autònomes poden aprovar les seves normes. Alhora, no podem oblidar que en el marc de les seves competències, les comunitats autònomes també poden regular l'ús dels mitjans electrònics en l'àmbit del turisme.

Així, per exemple, la Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya preveu en l'article 3 que "en llur activitat, les administracions turístiques i els subjectes turístics han de perseguir les finalitats següents: j) Potenciar l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació en la difusió interior i exterior dels recursos turístics, en les relacions entre l'Administració i els subjectes turístics i en la prestació de serveis i d'informació als usuaris, i vetllar per la qualitat i per la innovació de dissenys i de continguts en l'aplicació d'aquestes tecnologies".

El Reial decret 167/2009, de 6 de novembre, pel qual es desenvolupa parcialment la LAELSP, ha desenvolupat la norma bàsica per a l'Administració general de l'Estat.

Normativa bàsica

Tant la LRJPAC com la LAECSP tenen caràcter bàsic atès que es dicten segons el que preveu l'art.149.1.18 CE respecte a la competència exclusiva de l'Estat sobre les bases del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment comú. Això no obstant, també cal tenir en compte les competències en matèria d'autoorganització tant de les comunitats autònomes com dels ens locals que els han de permetre desenvolupar la regulació bàsica i adaptar-la a la seva organització.

2.1. Principis generals de l'administració electrònica

Els principis generals defineixen el marc general en el qual s'ha de desenvolupar l'administració electrònica. Tenen una funció interpretativa de l'ordenament jurídic.

La LAECSP conté onze principis generals que a efectes expositius podem agrupar en dos conjunts:

1) Principis generals relatius a l'activitat de les administracions públiques.

En particular, des d'aquesta perspectiva la LAECSP preveu:

- a) El principi de respecte als **drets a la protecció de les dades** de caràcter personal, honor i a la intimitat personal i familiar.
- b) El principi d'**igualtat** per evitar que l'ús de mitjans electrònics puguin causar restriccions o discriminacions respecte a la ciutadania que no ho fa.
- c) El principi d'**accessibilitat** a la informació i als serveis per mitjans electrònics.
- d) El principi de **legalitat** per garantir la integritat de les garanties jurídiques previstes en l'ordenament jurídic en les relacions per mitjans electrònics.

e) El principi de **responsabilitat** i qualitat en la veracitat i autenticitat de les informacions i serveis oferts per les administracions públiques.

f) El principi de **simplificació administrativa**.

g) El principi de **transparència i publicitat**.

2) Principis relatius als mitjans electrònics.

a) Principi de **cooperació** entre les administracions públiques per a garantir la interoperabilitat dels sistemes i solucions utilitzades i la prestació conjunta de serveis.

b) Principi de **seguretat** que implicarà exigir com a mínim les mateixes garanties que quan no s'utilitzin mitjans electrònics.

c) Principi de **proporcionalitat** per a exigir només aquelles garanties i mesures de seguretat adequades a la naturalesa i circumstàncies de cada procediment.

d) Principi de **neutralitat** tecnològica i adaptabilitat al progrés de les tècniques i els sistemes d'informació del qual es deriva, entre altres aspectes, que les administracions públiques utilitzaran estàndards oberts, tot i que també es preveu que, de manera complementària, es podran fer servir els estàndards d'ús generalitzat per la ciutadania.

2.2. Drets de la ciutadania a relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics

La LAECSP reconeix el dret de la ciutadania a relacionar-se amb les administracions públiques utilitzant mitjans electrònics per a l'exercici dels drets previstos en l'ordenament jurídic.

Aquest dret es podrà exercir a mesura que les administracions públiques vagin desenvolupant la seva administració electrònica i respecte a la totalitat dels procediments i actuacions de la seva competència, com a molt tard, a partir de l'1 de gener de 2010 (sempre que ho permetin les seves disponibilitats pressupostàries, en el cas de l'Administració autonòmica i la local).

Per a l'efectiu exercici d'aquest dret, la LAECSP preveu altres drets auxiliars o instrumentals que els podem agrupar en:

1) Drets relacionats amb els mitjans electrònics

L'exercici del dret d'accés als serveis públics per mitjans electrònics no ha de vincular al ciutadà pel que fa als mitjans i aplicacions que emprï. En particular, la LAECSP reconeix:

a) El dret a escollir, entre els disponibles, el mitjà amb el qual relacionar-se amb les administracions públiques.

b) El dret a la igualtat en l'accés electrònic.

c) El dret a escollir aplicacions o sistemes per a relacionar-se amb les administracions públiques sempre i quan utilitzin estàndards oberts o d'ús generalitzat per la ciutadania.

2) Drets relacionats amb el procediment administratiu electrònic

En aquest àmbit la LAECSP torna a recollir dos drets previstos en l'art. 35 de LRJPAC que, cal dir-ho, havien tingut una aplicació molt limitada. A més, s'incorporen nous drets relacionats amb les còpies dels documents electrònics i el seu arxiu.

- a) El dret a no aportar dades i documents en poder de les administracions públiques.
- b) El dret a conèixer l'estat de la tramitació dels procediments en què sigui la persona interessada.
- c) El dret a obtenir còpies electròniques dels documents electrònics en els procediments en què sigui la persona interessada.
- d) El dret que les administracions públiques conservin en format electrònic els documents electrònics.

3) Drets relacionats amb la seguretat de les transaccions electròniques

La garantia de la seguretat de les transaccions electròniques és una de les constants de la LAECSP:

- a) Dret a obtenir mitjans d'identificació electrònica necessaris per a la tramitació electrònica dels procediments.
- b) Dret a la utilització dels diferents sistemes de signatura admesos per les administracions públiques.
- c) Dret a la garantia de la seguretat i confidencialitat de les dades.

4) Drets a una informació i servei públics de qualitat

La LAECSP incorpora alguns drets que impliquen un enfortiment de la posició del ciutadà en les seves relacions amb les administracions públiques:

- a) El dret a obtenir informació per mitjans electrònics.
- b) El dret a la qualitat dels serveis públics prestats per mitjans electrònics.

3. La difusió d'informació pública a Internet

En l'actualitat, el principal ús de l'administració electrònica és difondre i accedir a la informació pública tant per part de les administracions públiques com de la ciutadania.

"El mercado turístico depende de la información: un cliente del Canadá que desea alojarse en un hotel remoto de una isla de Tailandia necesita información actualizada sobre el acceso por barco, las actividades ofertadas e incluso recomendaciones de otros viajeros. Internet permite que los proveedores de todos estos tipos de productos y servicios entren en contacto directamente con los consumidores de todo el mundo a un precio relativamente bajo.

El empleo de las TIC para intercambiar información sobre productos y servicios permite a todos los agentes de la industria del turismo estar al corriente de los servicios que se ofrecen."

UNCTAD¹. *Las TIC y el turismo: una alianza natural*. <http://www.unctad.org>

⁽¹⁾<http://www.unctad.org>

Des del punt de vista de l'activitat turística, la difusió d'informació pública per mitjans electrònics facilita que la ciutadania conegui els serveis públics vinculats al turisme i els seus drets i deures com a usuaris i, en general, informació sobre les seves destinacions turístiques. En aquest sentit, els mitjans electrònics també permeten promocionar les destinacions turístiques. Finalment, els mitjans electrònics faciliten la possibilitat de fer turisme virtual, és a dir, visitar museus i altres equipaments per mitjans electrònics.

Web recomanat

http://www.guggenheim-bilbao.es/visita_virtual/visita_virtual.php?idioma=es

A més, no es pot oblidar que, des d'un punt de vista general, la difusió d'informació per mitjans electrònics proporciona transparència administrativa i permet incrementar la legitimitat de les administracions públiques facilitant que la ciutadania participi en els assumptes públics i que els poders públics puguin rendir comptes de la seva actuació a la ciutadania. Però, més enllà del compliment d'aquests principis, la difusió d'informació per mitjans electrònics reverteix en l'eficàcia administrativa i afavoreix la realització de la tasca diària no solament de les administracions públiques mateixes sinó també de la ciutadania i les empreses. A més, per la indústria dels continguts la informació presenta un considerable potencial econòmic, ja que és la base essencial per a molts productes d'informació digital, com tindrem oportunitat de comentar posteriorment.

La Llei 6/2003, de 27 de febrer, de turisme d'Aragó fa referència a la utilització dels mitjans electrònics en la difusió d'informació turística.

"Artículo 64. Información turística.

1) El Departamento del Gobierno de Aragón responsable de turismo se dotará de medios y sistemas de información orientados a proporcionar el conocimiento de la oferta y la demanda turísticas y a garantizar la atención de peticiones de información.

2) Especialmente, se potenciará el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, tanto en la difusión interior y exterior de los recursos turísticos como en las relaciones entre la Administración, los empresarios turísticos y los turistas."

Com ja s'ha vist, les oficines de turisme fan una funció important en la difusió d'informació turística. Amb el temps, han anat incorporant intensivament els mitjans electrònics a aquesta activitat. En aquest sentit, algunes normes autonòmiques han fet referència a aquest aspecte.

També cal destacar que amb aquests mitjans les administracions públiques informen sobre els tràmits per a poder desenvolupar les activitats turístiques.

Com ja s'ha vist, la LAECSP reconeix diferents principis, alguns dels quals tenen una incidència directa en l'activitat de difusió de la informació pública, com ara els principis d'accessibilitat, responsabilitat i qualitat, i transparència i publicitat. A més, reconeix el dret a relacionar-se per mitjans electrònics amb les administracions públiques i a obtenir informació sobre els procediments i tràmits necessaris per a accedir a les activitats de servei i per al seu exercici, o les autoritats competents en les matèries relacionades amb les activitats de servei, entre d'altres.

En les properes pàgines, s'exposarà breument la regulació de diferents aspectes vinculats a la difusió d'informació turística. En primer lloc, la regulació que fa la LAECSP del lloc electrònic com a adreça electrònica, amb el qual les administracions públiques difonen, amb determinades garanties, informació pública. En segon lloc es farà referència a la qualitat de la informació turística difosa per Internet. En tercer lloc, la nostra atenció se centrarà en la responsabilitat pels danys ocasionats per la informació turística facilitada per les Administracions públiques. Finalment, s'analitzarà el règim jurídic de la reutilització de la informació pública sobre turisme per part d'entitats i empreses.

3.1. La seu electrònica

El lloc electrònic és l'adreça electrònica disponible per a la ciutadania per mitjà de les xarxes de telecomunicacions mitjançant la qual les administracions públiques difonen informació i presten serveis.

Consulta recomanada

Vegeu el Decret 279/2003, de 18 de novembre, pel qual es crea la Xarxa Basca d'Oficines de Turisme - ITOURBASK, o el Decret 111/2003, de 10 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei 2/2001, de 31 de maig, de turisme de la Rioja.

Nota

Respecte a la informació sobre com desenvolupar l'activitat turística, vegeu la finestra única de la Directiva de serveis www.eugo.es o l'Oficina de Tràmits virtual de la Generalitat de Catalunya www20.gencat.cat/portal/site/OUT.

D'acord amb la LAECSP, la titularitat, gestió i administració del lloc electrònic correspon a una administració pública, òrgan o entitat administrativa en l'exercici de les seves competències. El lloc electrònic s'ha de crear mitjançant un acte formal que ha de ser publicat i en què es determinaran les principals característiques:

- La titularitat del lloc electrònic comporta la responsabilitat respecte a la integritat, veracitat i actualització de la informació i els serveis.
- La informació i els serveis accessibles per mitjà del lloc electrònic hauran de subjectar-se als principis de publicitat oficial, responsabilitat, qualitat, seguretat, disponibilitat, accessibilitat, usabilitat, neutralitat i interoperabilitat i hauran de tenir en compte els estàndards oberts i, si escau, els que siguin d'ús generalitzat per la ciutadania.
- Pel que fa a la seguretat, els llocs electrònics hauran de disposar de sistemes que permetin l'establiment de comunicacions segures sempre que sigui necessari i, a més, s'haurà de garantir la identificació del titular del lloc.

En el lloc electrònic també es podran publicar els diaris o butlletins oficials, en les condicions que cada administració determini, amb els mateixos efectes que els atribuïts a l'edició impresa i, de manera substitutòria o complementària, aquells actes i comunicacions que s'hagin de publicar als taulers d'anuncis o edictes.

3.2. Qualitat de la informació

La qualitat de la informació es refereix al compliment de determinades característiques que permeten garantir la consecució de les finalitats d'interès general que li són pròpies.

Tot i que no hi ha unanimitat a l'hora de concretar aquestes característiques, generalment es considera que una informació de qualitat ha de ser aquella que sigui completa, actualitzada, veraç i objectiva, rellevant, fiable i íntegra i fàcil de trobar i d'entendre.

Hi ha diferents mecanismes per mitjà dels quals es pot garantir la qualitat de la informació:

1) **Segells de qualitat**, que són reconeixements facilitats per una entitat externa segons la qual una determinada pàgina web gaudeix d'una determinada qualitat.



AGENCIA DE CALIDAD DE INTERNET

Logo de IQUA

2) **Cartes de serveis**, que són documents per mitjà dels quals les administracions públiques concreten les condicions i característiques amb què es presten els serveis públics. Darrerament, alguns òrgans administratius han anat incorporant a les seves cartes de serveis compromisos vinculats a l'ús dels mitjans electrònics.

3) **Clàusules legals**, que són declaracions contingudes en les pàgines web en què es recorden les normes que regeixen el funcionament de la pàgina web. Amb relació a les clàusules legals, es pot observar com en alguns casos, més que garantir la qualitat de la informació difosa, el que fan és el contrari: limitar l'abast d'aquest principi.

3.3. La responsabilitat patrimonial pels danys causats per la difusió d'informació

Quan un ciutadà o una empresa actuen partint de la informació administrativa que ha conegut a través d'Internet, i això els genera un dany, han de poder ser indemnitzats per aquests danys.

La LAECSP ha concretat per a l'àmbit de l'administració electrònica el principi de responsabilitat en la veracitat i autenticitat de les informacions. A més, d'acord amb l'art.10 de la LAECSP, l'establiment d'un lloc electrònic comporta la responsabilitat del titular respecte de la integritat, veracitat i actualització de la informació i els serveis als quals es pugui accedir per mitjà del lloc.

Per a conèixer l'abast d'aquest principi cal tenir en compte que la Constitució estableix el dret de la ciutadania a ser indemnitzada per tota lesió que sigui conseqüència del funcionament dels serveis públics. Per la seva part, la LRJPAC precisa més aquest dret per reconèixer en particular el dret a ser indemnitzat sempre que la lesió sigui conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis públics.

1) Informació creada i difosa per la mateixa Administració.

Quan la informació subministrada per l'Administració té l'origen en la mateixa Administració i es presentin les circumstàncies previstes en l'ordenament jurídic, serà l'Administració pública que facilita la informació la responsable pels danys causats. En particular, quan la informació difosa per Internet causi un dany que es pugui considerar com una lesió indemnitzable (és a dir, quan sigui un dany efectiu, avaluable econòmicament i individualitzat en relació amb una persona o grup de persones), que el subjecte passiu no tingui el deure jurídic de suportar, que sigui jurídicament imputable a l'Administració i que hi hagi una relació de causalitat entre l'activitat administrativa i la lesió produïda, l'Administració pública haurà de respondre i indemnitzar el perjudicat.

Web recomanat

http://www.gencat.cat/diue/ambits/turisme/oficines_turisme/carta_serveis/compromisos/index.html

Nota

El Patronat de Turisme Costa Brava Girona no garanteix la inexistència d'errors en l'accés a la web, ni en el seu contingut; ni que estigui actualitzat.

Web recomanat

http://www.costabrava.org/centenari/cat/avis_legal.php

No obstant això, en molts casos les administracions públiques s'exoneren de la responsabilitat pels danys causats per la informació que faciliten a la ciutadania, especialment en el cas de la informació facilitada per les pàgines web. Una mostra clara de l'autoexoneració de l'Administració pública la trobem en els avisos legals o condicions d'ús que inclouen les pàgines web de les administracions públiques, que tenint en compte el que s'ha comentat cal entendre que vulneren l'ordenament jurídic.

2) Informació subministrada per un tercer i canalitzada per l'Administració.

Quan l'Administració pública es limita a fer de mitjancera entre l'autor –que no és l'Administració– i el destinatari de la informació, facilitant la informació però no elaborant-la, potser l'Administració pública no n'haurà de ser la responsable. En aquests casos, probablement, la indemnització no haurà de ser satisfeta per l'Administració pública, ja que la seva tasca es limita a la intermediació entre l'autor de la informació i el seu destinatari final. Aquesta és la solució que preveu la normativa relativa a la prestació de serveis de la societat de la informació.

A l'hora d'establir la possible responsabilitat (civil, penal i administrativa) pels danys derivats pels continguts que circulen per Internet no solament s'haurà de tenir en compte els seus autors, sinó també els prestadors de serveis que els han mantingut accessibles i han permès l'accés. De tota manera, el legislador ha reduït el risc que comportava aquesta situació per als prestadors dels serveis d'intermediació establint uns àmbits d'exempció de responsabilitat per a determinades activitats o per a casos en els quals el prestador hagi prestat el servei amb la diligència fixada pel legislador. Partint de la base que els prestadors de serveis de la societat de la informació estan subjectes a la responsabilitat civil, penal i administrativa establerta amb caràcter general per l'ordenament jurídic, s'estableixen supòsits en els quals s'exclou la possibilitat d'imputar l'obligació d'indemnitzar. Això no vol dir que quan una activitat concreta no es pugui incloure en els supòsits d'exempció el prestador en serà responsable, ja que, en aquest cas, caldrà veure si es compleixen els requisits establerts per a la determinació de la responsabilitat administrativa.

En particular, els supòsits d'exempció de responsabilitat dels prestadors de serveis intermediaris previstos en la LSSICE són:

- Per la transmissió de dades subministrades per un tercer i per proporcionar accés a la xarxa de comunicacions, si el prestador no ha originat la transmissió, no ha seleccionat ni modificat les dades de la transmissió i no ha seleccionat el destinatari, està exempt de responsabilitat.
- Per l'emmagatzemament en memòria cau per apropar els continguts a l'usuari final mitjançant una còpia de determinades pàgines web allotja-

Consulta recomanada

Art.139 LRJPAC

Nota

El Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona declina expressament qualsevol tipus de responsabilitat per errors o omissions en la informació continguda en aquesta pàgina web, encara que intenta evitar-los, corregir-los o esmentar-los ràpidament quan en té coneixement i quan se li indiquen.

Web recomanat

<http://www.costadaurada.info/d1/avislegal.php>

Consulta recomanada

Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic (LSSICE).

Vegeu també

Vegeu l'apartat 12 d'aquest mòdul.

des en servidors geogràficament allunyats, els prestadors no seran responsables sempre que s'hagi cobert la diligència exigible.

- Per l'hostalatge de dades, no se serà responsable si el prestador no té coneixement efectiu que l'activitat o informació allotjada és il·lícita o lesiona béns o drets d'un tercer o actuen amb diligència per retirar les dades o per impossibilitar l'accés.
- Per la provisió d'enllaços o d'instruments de recerca s'estableixen els mateixos deures de diligència que en el cas de l'hostalatge de dades.

3.4. La reutilització de la informació pública

La difusió de la informació pública no la fan únicament les administracions públiques. Bona part de la informació que produeixen les administracions públiques en l'exercici de les seves funcions constitueix la matèria bruta utilitzada per la indústria de continguts a fi d'oferir béns i serveis al mercat.

La informació cartogràfica i geogràfica, estadística, meteorològica o turística té un important valor per al mercat i és la base per a crear continguts i serveis d'informació.

La Llei 37/2007, de 16 de novembre, de reutilització de la informació del sector públic ha traslladat a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2003/98/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 17 de novembre, de reutilització de la informació del sector públic.

La Llei regula amb caràcter bàsic el règim jurídic aplicable a la reutilització dels documents elaborats o custodiats per les administracions públiques i els organismes del sector públic.

La reutilització consisteix en l'ús de documents que estan en poder de les administracions públiques i organismes del sector públic, per persones físiques o jurídiques, amb finalitats comercials o no comercials, sempre que l'ús esmentat no constitueixi una activitat administrativa pública, ni tampoc l'intercanvi de documents entre administracions públiques a l'exercici de les funcions públiques que tinguin atribuïdes.

Poden ser objecte de reutilització els documents, és a dir, qualsevol informació que sigui el seu suport i forma d'expressió, elaborats o custodiats per les administracions públiques i organismes públics.

Web recomanat

http://www.zaragoza.es/tur-ruta/Turruta/index_Ruta

La llei persegueix que les administracions públiques facilitin mecanismes perquè es pugui buscar, localitzar i accedir electrònicament als documents disponibles per a la seva reutilització. En qualsevol cas, això no suposa el reconeixement de l'obligació per part de les administracions públiques de facilitar documents que no existeixin com a tals o extractes de documents ja existents per adequar-se a les sol·licituds de les persones interessades en la reutilització.

La llei defineix tres modalitats de reutilització entre les quals podrà optar cada Administració pública a l'hora de definir el règim jurídic específic de la reutilització de la informació:

- **Reutilització sense subjecció a condicions.**
- **Reutilització amb subjecció a condicions establertes en llicències-tipus** que hauran d'estar disponibles en format digital i ser processables electrònicament.
- **Reutilització, amb la sol·licitud prèvia.** Es poden incorporar condicions en una llicència. La llicència haurà de reflectir, almenys, la informació relativa a la finalitat concreta, comercial o no comercial, per a que es concedeix la reutilització, la durada de la llicència, les obligacions del beneficiari i de l'organisme concedent, les responsabilitats d'ús i modalitats financeres, indicant-ne el caràcter gratuït o, en el seu cas, la taxa o preu públic aplicable.

La reutilització de la informació podrà estar sotmesa a condicions com que el contingut de la informació no sigui alterat, que no es desnaturalitzi el sentit de la informació, que s'esmenti la font o la data de l'última actualització. Aquestes condicions hauran de ser clares, justes i transparents i no podran reduir les possibilitats de reutilització, reduir la competència ni ser discriminatòries. Tampoc poden, en principi, establir acords exclusius.

La Llei estableix la possibilitat que les administracions puguin aplicar una taxa o un preu públic pel subministrament de documents per a la seva reutilització. La Llei també preveu, per a l'Administració general de l'Estat, i per tant sense tenir caràcter bàsic, un règim sancionador vinculat al mal ús que els destinataris puguin fer de la informació la reutilització de la qual hagi estat autoritzada.

Web recomanat

<http://www.aporta.es>

4. La comunicació per mitjans electrònics en l'àmbit turístic

La LAECSP només regula l'ús dels mitjans electrònics per a canalitzar la comunicació de la ciutadania amb les administracions públiques en regular la necessitat de garantir que els llocs electrònics tinguin disponibles mitjans per a la formulació de queixes i suggeriments i la possibilitat que els òrgans col·legiats puguin constituir-se i adoptar acords utilitzant mitjans electrònics (convocatòria, constitució, adopció d'acords, certificació d'acords i actes).

La utilització dels mitjans electrònics pot ser un bon instrument per a fer front a un dels dèficits més importants dels sistemes democràtics: el baix nivell de participació. Davant d'aquesta realitat, en els darrers anys s'han anat produint diferents avenços en l'ús dels mitjans electrònics per a facilitar la comunicació entre la ciutadania i les administracions públiques i, en particular, la seva participació en les decisions públiques.

Tot i la inexistència d'un desenvolupament normatiu més extens, les experiències de participació electrònica són diverses, per exemple, en l'elaboració dels avantprojectes de llei o en les decisions que pren l'ajuntament. També s'han anat estenent les plataformes per a estimular l'establiment de mecanismes de participació electrònica.

Darrerament, algunes administracions turístiques han anat promovent la utilització de les aplicacions del Web 2.0.

Finalment, cal esmentar que amb les tecnologies de la informació i la comunicació, les administracions públiques estan facilitant formació en matèria turística.

Webs recomanats

<http://www10.gencat.cat/drep/AppJava/cat/ambits/participacio/generalitat/generalitat.jsp>
<http://www.bcn.cat/participacio>
<http://www.democraciaweb.org/> i <http://www.e-consensus.org>

Exemple

El Pla operatiu Turespaña 2008 preveu que s'incorporaran a la comunicació per mitjà d'Internet les experiències dels visitants mitjançant el desenvolupament d'eines del Web 2.0 que permetin seleccionar, agregar i incorporar les vivències (vídeos, fotos, blogs...) més rellevants.

5. El procediment administratiu electrònic

L'activitat de l'Administració pública es produeix i manifesta per mitjà del procediment administratiu, que és alhora un element de garantia dels drets i interessos de la ciutadania que pugui resultar afectada per l'activitat de les administracions públiques i un element de garantia de la racionalitat i l'encert de l'activitat administrativa.

El procediment administratiu està configurat per diferents fases: la iniciació, que dóna lloc a l'obertura del procediment, bé d'ofici o bé per sol·licitud d'una persona interessada; la instrucció, fase central del procediment, en la qual l'Administració forma la seva voluntat a partir dels elements aportats en els diferents tràmits (prova, informes i participació de les persones interessades); i la finalització, en la qual es pren la decisió final, que serà comunicada a la persona interessada.

La tramitació telemàtica dels procediments administratius es troba encara en un estadi inicial, però és, probablement, l'àmbit en què la utilització de les noves tecnologies pot tenir una major repercussió tant de cara a la mateixa Administració pública com en les seves relacions amb la ciutadania.

En aquesta línia, és necessari destacar la necessitat d'abordar el procés d'incorporació dels mitjans electrònics en la tramitació del procediment administratiu d'una manera àmplia, és a dir, redissenyant els procediments i les organitzacions.

La LAECSP regula diferents aspectes que incideixen directament en l'ús dels mitjans electrònics en la tramitació del procediment administratiu.

5.1. Seguretat identificació i autenticació

Una de les principals preocupacions vinculades a l'ús dels mitjans electrònics en les relacions entre les administracions públiques i la ciutadania per mitjans electrònics la trobem en la garantia de la seva seguretat que es tradueix, entre altres aspectes, a poder garantir la identitat dels subjectes que transaccionen electrònicament i la integritat de l'objecte de la transacció.

Vegeu també

En relació amb els diferents àmbits en què es poden usar els mitjans electrònics en la tramitació del procediment administratiu, vegeu els mòduls 1, 2 i 3.

La LAECSP fa un important pas endavant en la regulació de la seguretat establint diferents mecanismes per a garantir la identitat i autenticació tant de la ciutadania com de les administracions públiques, i també la integritat de les transaccions electròniques que es puguin donar.

La identificació i l'autenticació persegueixen reconèixer si una persona o Administració és qui se suposa i la confirmació de la identitat d'aquells que volen utilitzar els mitjans electrònics, és a dir, la verificació que l'usuari de l'administració electrònica és aquell que diu ser.

La identificació i l'autenticació es poden aconseguir amb diferents mitjans que poden donar diferents nivells de seguretat, però que alhora, tenen diferents nivells de complexitat i de cost. La LAECSP preveu que les administracions públiques admetran els sistemes de signatura electrònica previstos en la Llei de signatura electrònica i, en particular, d'acord amb el que determini cada Administració pública:

- 1) **Sistemes de signatura electrònica** incorporats al document nacional d'identitat que hauran de poder ser utilitzats en tot cas.
- 2) **Sistemes de signatura electrònica avançada**, la relació dels quals haurà de ser pública i accessible per mitjans electrònics.
- 3) **Sistemes de signatura electrònica basada en un certificat electrònic** reconegut.
- 4) **Utilització de claus** concertades en un registre previ de l'usuari.
- 5) **Aportació d'informació** coneguda per totes dues parts.
- 6) **Altres sistemes no criptogràfics**, d'acord amb el que es determini. En aquest i els dos casos anteriors, caldrà que es garanteixi la integritat i el no-repudi dels documents electrònics signats.

Per a aquells ciutadans que no disposin dels mitjans necessaris per a identificar-se o autenticar-se electrònicament, la LAECSP preveu que es podran identificar per mitjà d'un funcionari públic habilitat a aquest efecte amb els seus sistemes de signatura electrònica.

Pel que fa a la identificació i autenticació de les administracions públiques i del personal al seu servei es podran utilitzar els següents mecanismes:

- **Sistemes de signatura electrònica basats** en la utilització de certificats de dispositiu segur o mitjà equivalent.



DNI electrònic



Logotip CATCERT

- **Sistemes de signatura electrònica per a l'actuació administrativa automatitzada**, com ara el segell electrònic d'Administració pública basat en un certificat reconegut o el codi segur de verificació, permetent-se la comprovació de la integritat del document a la seu electrònica corresponent.
- **Sistemes de signatura electrònica que cada Administració pública faciliti al personal al seu servei**, que podran identificar de forma conjunta al titular del lloc de treball o càrrec i a l'Administració o òrgan en què presta els seus serveis.
- **Sistemes de signatura electrònica incorporats al document nacional d'identitat** del personal al servei de l'Administració pública.
- **Intercanvi electrònic de dades** en entorns tancats de comunicació en què s'haurà de garantir la seguretat i la protecció de les dades que es transmetin.

5.2. L'ús dels mitjans electrònics en la tramitació del procediment administratiu

En les properes pàgines exposarem els principals trets de cadascun dels instruments i tràmits regulats a la LAECSP.

1) Registres electrònics

En tots els òrgans administratius ha d'haver-hi un registre general en què es faci un assentament de tot escrit o comunicació que sigui rebut per aquell òrgan administratiu, i també de tots els que surtin d'aquell òrgan cap a altres òrgans o cap a la ciutadania.

Les administracions públiques hauran de crear en la seu electrònica un registre telemàtic per a la recepció i enviament de sol·licituds, escrits i comunicacions.

Els registres electrònics permetran la presentació d'escrits les vint-i-quatre hores del dia, tots els dies de l'any, tot i que a l'efecte del còmput dels terminis s'ajustarà a la data i hora oficials del lloc electrònic d'accés i la resta de normes previstes en la Llei.

Els registres electrònics podran admetre documents electrònics normalitzats corresponents als serveis i procediments especificats en la norma de creació i, també, qualsevol document que estigui dirigit a qualsevol òrgan o entitat de l'àmbit de l'Administració titular del registre. A més, la ciutadania podrà enviar

al registre electrònic juntament amb les sol·licituds, escrits o comunicacions altres documents que consideri oportuns. Aquests documents, però, hauran de complir els estàndards de format i requisits de seguretat que es determinin.

Els registres electrònics emetran un rebut que consistirà en una còpia autenticada de l'escrit o sol·licitud presentat, a més dels documents que l'acompanyin.

2) Comunicacions electròniques

La LAECSP preveu el dret de la ciutadania a relacionar-se amb les administracions electròniques utilitzant els mitjans electrònics.

Des de la perspectiva del procediment administratiu, aquest dret es tradueix que la ciutadania podrà escollir comunicar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics. Aquesta opció podrà modificar-se en qualsevol moment ja que no vincula al ciutadà.

Això no obstant, quan una norma amb rang de Llei ho estableixi o se n'infereixi la utilització de mitjans no electrònics, no es donarà aquesta opció. Tampoc, en el cas de les persones jurídiques o, en determinades circumstàncies, les persones físiques que podran ser obligades reglamentàriament a comunicar-se amb les administracions públiques només per mitjans electrònics.

Quan un ciutadà hagi sol·licitat o consentit expressament comunicar-se amb l'Administració pública per mitjans electrònics, aquesta ho haurà de fer així.

La LAECSP també preveu que les administracions públiques utilitzaran preferentment els mitjans electrònics per a relacionar-se amb altres administracions públiques d'acord amb les condicions que determinin.

En les comunicacions electròniques caldrà que hagi constància de la transmissió i recepció, les dates, contingut íntegre i identificació de l'emissor i el receptor.

3) Notificacions electròniques

Mitjançant la notificació dels actes administratius, les administracions comuniquen a les persones interessades el contingut de les decisions preses. D'acord amb la normativa vigent, les administracions públiques han de notificar a les persones interessades les resolucions i els actes administratius que afecten els seus interessos com a requisit per a la seva eficàcia.

Les persones interessades podran escollir que la notificació es practiqui per un mitjà electrònic.

Perquè la notificació es pugui practicar utilitzant algun mitjà electrònic, caldrà que la persona interessada hagi assenyalat aquest mitjà com a preferent o n'hagi consentit la utilització. La persona interessada ho podrà manifestar per mitjans electrònics. A més, durant la tramitació del procediment, les persones interessades podran sol·licitar a l'òrgan competent que les notificacions successives no es practiquin per mitjans electrònics, utilitzant així els altres mitjans previstos en l'ordenament jurídic.

La notificació electrònica haurà de permetre acreditar la data i hora en què es produeixi la posada a disposició de la persona interessada de l'acte notificat, i també l'accés al seu contingut, moment en què s'entendrà realitzada la notificació.

Si en el termini de deu dies no s'ha accedit al contingut de la notificació, s'entendrà que la notificació ha estat rebutjada a l'efecte del que preveu la legislació de procediment administratiu, excepte que es provi la impossibilitat tècnica o material de l'accés.

En canvi, si la persona interessada, tot i no accedir a la notificació, fa les actuacions administratives corresponents, i així en queda constància, s'entendrà que s'ha produït la notificació per compareixença.

4) Documents electrònics

Els documents en què es plasmen els actes administratius podran emetre's per mitjans electrònics sempre que estiguin signats electrònicament i incloguin la referència temporal.

Des de la perspectiva del contingut de les comunicacions, la LRJPAC defineix les característiques del document electrònic. En particular, es preveu que "els documents emesos, sigui quin sigui el seu suport, per mitjans electrònics, informàtics o telemàtics per les administracions públiques, o els que aquestes emetin com a còpies d'originals emmagatzemats per aquests mateixos mitjans; gaudiran de la validesa i l'eficàcia de document original sempre que en quedi garantida l'autenticitat, la integritat i la conservació i, si és el cas, la recepció per la persona interessada a més del compliment de les garanties i requisits exigits per aquesta o altres lleis".

D'acord amb aquest precepte, l'acte administratiu en suport informàtic, quan compleixi les garanties previstes, s'equipararà al recollit en paper. En particular aquests requisits són: autenticitat, que permet conèixer i acreditar qui ha emès

Consulta recomanada

Vegeu l'art. 45 LRJPAC

el document i vincular-li en exclusiva; integritat, que pretén evitar la manipulació del contingut de l'acte per una persona que no tingui competència per fer-ho; conservació, que implica establir les mesures que permetin mantenir la constància del document per a l'adequat exercici de les funcions administratives i, si s'escau, per a la defensa dels drets de la ciutadania, i recepció per la persona interessada en aquells casos previstos amb caràcter general per la LRJPAC.

5) Còpies electròniques

Els mitjans electrònics poden utilitzar-se per a fer còpies de documents en paper i electrònics.

Les còpies tindran la consideració d'autèntiques i tindran els mateixos efectes i validesa:

- a) Amb els mitjans electrònics es podran fer còpies autèntiques de documents electrònics emesos tant per les persones interessades com per la Administració pública mateixa sempre que el document electrònic original es trobi en poder de l'Administració i la signatura electrònica i el segell de temps permetin comprovar la identitat entre el document i la seva còpia.
- b) Amb els mitjans electrònics també es podran fer còpies de documents emesos en paper per l'Administració pública.
- c) Amb els mitjans electrònics, les administracions públiques podran obtenir imatges electròniques de documents aportats per la ciutadania, amb la seva mateixa validesa i eficàcia per mitjà de processos de digitalització que en garanteixin l'autenticitat, integritat i conservació del document imatge. Aquest procés es podrà fer de manera automatitzada utilitzant un segell electrònic.
- d) També es podran fer còpies en paper de documents electrònics. Aquestes còpies també tindran la consideració d'autèntiques quan incorporin un codi generat electrònicament o qualsevol altre mitjà que en permeti contrastar l'autenticitat mitjançant l'accés als arxius electrònics de l'Administració pública.

Els documents emesos originalment en paper es podran destruir, seguint els criteris definits per cada Administració pública, quan s'hagin fet còpies electròniques seguint els requisits previstos en la LAECSP.

6) Expedient electrònic

L'expedient electrònic és el conjunt de documents electrònics corresponents a un procediment administratiu, sigui quina sigui la informació que continguin.

L'expedient electrònic inclourà un índex electrònic que anirà signat electrònicament amb l'objectiu de garantir la integritat de l'expedient i el seu ordre.

7) Tramitació del procediment per mitjans electrònics

La LAECSP preveu un conjunt de preceptes relatius a la tramitació de les diferents fases del procediment per mitjans electrònics tot i que només alguns d'ells tenen caràcter bàsic.

En particular, cal fer referència a:

- a) **Iniciació del procediment:** les administracions públiques hauran de posar en disposició de les persones interessades els models o sistemes electrònics de sol·licitud al lloc electrònic.
- b) **Accés de les persones interessades a la informació sobre l'estat de tramitació:** en els procediments gestionats en la seva totalitat electrònicament, es posarà a disposició de la persona interessada un servei electrònic d'accés restringit on podrà consultar informació sobre l'estat de tramitació del procediment en què sigui interessat (relació dels actes de tràmit fets, indicació del seu contingut i data).
- c) **Terminació dels procediments per mitjans electrònics:** la resolució del procediment tramitat amb mitjans electrònics garantirà la identitat de l'òrgan competent.
- d) **Actuació administrativa automatitzada:** la LAECSP preveu que en el cas de l'actuació automatitzada haurà d'establir-se prèviament l'òrgan o òrgans competents per a la definició de diferents elements relatius a l'aplicació, el seu manteniment i control i auditoria. A més, s'indicarà l'òrgan que ha de ser considerat responsable a l'efecte d'impugnació.

6. Cooperació entre administracions públiques. Interoperabilitat

Un dels pilars de la LAECSP el trobem en la regulació dels instruments i mecanismes per a afavorir la relació entre les diferents administracions públiques per mitjans electrònics i la seva cooperació per al desenvolupament de l'administració electrònica.

Les administracions públiques utilitzaran els mitjans electrònics en les seves relacions i amb la ciutadania, utilitzant mesures que garanteixin un suficient nivell d'interoperabilitat tècnica, semàntica i organitzativa.

L'Esquema Nacional d'Interoperabilitat és el document que fixa els criteris i les recomanacions en matèria de seguretat, conservació i normalització de la informació, dels formats i de les aplicacions que hauran de ser tinguts en compte per les administracions públiques per a la presa de decisions tecnològiques. La LAECSP també preveu l'adopció de l'Esquema Nacional de Seguretat amb l'objectiu d'establir la política de seguretat en la utilització de mitjans electrònics.

Tots dos esquemes s'elaboraran amb la participació de totes les administracions públiques espanyoles, tot i que seran finalment aprovades pel Govern mitjançant un reial decret. Per a elaborar els esquemes es tindran en compte les directrius de la Unió Europea en la matèria (*European Interoperability Framework*), i també la situació tecnològica de les diferents administracions públiques. També es considerarà la utilització d'estàndards oberts i, si escau de manera complementària, estàndards que siguin d'ús generalitzat per la ciutadania.

La LAECSP també fa referència a la Xarxa de comunicacions de les Administracions Públiques Espanyoles i a la Xarxa integrada d'Atenció al Ciutadà.

D'una banda, es preveu que l'Administració general de l'Estat, les administracions autonòmiques i locals adoptaran les mesures necessàries i incorporaran als àmbits respectius les tecnologies necessàries per a possibilitar la interconnexió de les seves xarxes amb la finalitat de crear una xarxa de comunicacions que interconnecti els sistemes d'informació de les administracions públiques

Web recomanat

Vegeu <<http://europa.eu.int/idabc/en/document/3761>>

Nota

És coneguda com a *xarxa SA-RA*.

espanyoles i permeti l'intercanvi d'informacions i serveis entre elles. Per l'altra, aquesta xarxa ha de permetre la interconnexió amb les xarxes de les institucions europees.

Respecte a la Xarxa Integrada d'Atenció al Ciutadà, la LAECSP preveu que les administracions públiques podran subscriure convenis de col·laboració amb l'objectiu d'articular mesures i instruments de col·laboració per a la implantació coordinada i normalitzada d'una xarxa d'espais comuns o finestretes úniques.



Logotip 060

7. La noció de serveis de la societat de la informació

La Directiva sobre el comerç electrònic (Directiva 2000/31/CE, de 8 de juny de 2000, relativa a determinats aspectes jurídics dels serveis de la societat de la informació, en particular el comerç electrònic en el mercat interior, en endavant DCE) va establir una sèrie de regles aplicables a la prestació de serveis en línia. El propòsit de la Directiva no va ser establir una reglamentació exhaustiva de les activitats dutes a terme per mitjà de la xarxa, sinó que es va limitar a tractar alguns aspectes jurídics d'aquests serveis.

Per determinar l'àmbit material d'aplicació de les noves regles, la Directiva va adoptar la noció de *serveis de la societat de la informació*, ja definida en una directiva anterior (Directiva 98/34/CE, de 22 de juny de 1998, modificada per la Directiva 98/48/CE, de 20 de juliol de 1998, per la qual s'estableix un procediment d'informació en matèria de les normes i reglamentacions tècniques i de les regles relatives als serveis de la societat de la informació).

Segons la definició continguda en aquesta última Directiva², i que fa seva la Directiva sobre el comerç electrònic,

⁽²⁾Art. 2.a

s'entén per *servei de la societat de la informació* qualsevol servei prestat:

- normalment a canvi d'una remuneració;
- a distància;
- per via electrònica, i
- a petició individual d'un destinatari del servei.

Aquesta noció no es limita exclusivament als serveis prestats per mitjà d'Internet, sinó que inclou també els que es presten mitjançant qualsevol altra xarxa de comunicacions electròniques.

Respecte a la possible gratuïtat dels serveis, cal tenir en compte que un servei no remunerat per l'usuari pot ser també un servei de la societat de la informació si implica una activitat econòmica per a qui el presta. Aquest és el sentit del requisit que siguin serveis normalment prestats a canvi d'una remuneració. La falta de remuneració per part del destinatari no impedeix que, des de la perspectiva del prestador, el servei constitueixi una activitat econòmica que pot donar lloc a ingressos indirectes, com els derivats de la publicitat (*cf.* en aquest sentit el fonament de dret 18 de la Directiva sobre comerç electrònic).

Si bé el comerç electrònic constitueix un servei de la societat de la informació³, cal tenir en compte que no totes les actuacions que es duen a terme en el marc d'una activitat de comerç electrònic seran un SSI. Per exemple, una llibreria en línia presta evidentment un SSI, però l'activitat de tramesa física del llibre comprat per Internet ja no és un SSI, perquè no es fa per via electrònica, com

⁽³⁾D'ara endavant, SSI

tampoc no ho serà, doncs, cap servei que es presti fora de línia (*off line*). D'altra banda, l'ús del correu electrònic (o d'altres sistemes equivalents) per part de persones físiques que actuen fora de la seva professió, ofici o activitat professional, fins i tot quan l'usen per a subscriure contractes entre si no constitueix un servei de la societat de la informació (*cf.* exp. art. 18 DCE).

La Directiva sobre el comerç electrònic es va traslladar a l'ordenament jurídic espanyol mitjançant la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic (d'ara endavant, LSSICE).

El text de la LSSICE s'ha modificat ja diverses vegades mitjançant les lleis següents: Llei 32/2003, de 3 de novembre, general de telecomunicacions; Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica; Llei 25/2007, de 18 d'octubre, de conservació de dades relatives a les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions; Llei 56/2007, de 28 de desembre, de mesures d'impuls de la societat de la informació.

Web recomanat

Podeu consultar una versió consolidada de la LSSICE a <http://www.lssi.es/Secciones/Normativa/>

Segons el preàmbul de la LSSICE s'ha volgut adoptar un concepte ampli de serveis de la societat de la informació:

"Es recull, en la Llei, un concepte ampli de 'serveis de la societat de la informació', que comprèn, a més de la contractació de béns i serveis per via electrònica, el subministrament d'informació per aquest mitjà (com el que efectuen els diaris o revistes que es poden trobar a la xarxa), les activitats d'intermediació relatives a la provisió d'accés a la xarxa, a la transmissió de dades per xarxes de telecomunicacions, a la realització de còpia temporal de les pàgines d'Internet sol·licitades pels usuaris, a l'allotjament en els propis servidors d'informació, serveis o aplicacions facilitats per altres o a la provisió d'instruments de cerca o d'enllaços a altres llocs d'Internet, i també qualsevol altre servei que es presti a petició individual dels usuaris (baixada d'arxius de vídeo o àudio...), sempre que representi una activitat econòmica per al prestador. Aquests serveis són oferts pels operadors de telecomunicacions, els proveïdors d'accés a Internet, els portals, els motors de cerca o qualsevol altre subjecte que disposi d'un lloc a Internet a través del qual dugui a terme les activitats indicades, inclos el comerç electrònic." (Exposició de motius, II)

En realitat, el concepte no és més ampli del que ja es recollia en la Directiva, perquè, com ja hem vist, el subministrament d'informació per mitjà de la xarxa, si constitueix una activitat econòmica per al prestador, es considera també un SSI (*cf.* exp. art. 18 DCE), igual que la resta dels serveis que s'esmenten en el paràgraf transcrit de l'exposició de motius de la LSSICE, que entren també sense problemes en el concepte de SSI que adopta la Directiva.

En l'annex de definicions, la LSSICE defineix explícitament què s'entén per *serveis de la societat de la informació* a l'efecte de la mateixa Llei:

"[...] tot servei prestat normalment a títol oneros, a distància, per via electrònica i a petició individual del destinatari.

El concepte de servei de la societat de la informació comprèn també els serveis no remunerats pels seus destinataris, en la mesura que constitueixin una activitat econòmica per al prestador de serveis."

Aquesta definició, que s'ajusta perfectament al concepte de la Directiva, es completa amb una llista d'exemples que la LSSICE qualifica expressament com a SSI, sempre que representin una activitat econòmica. Són els següents:

- 1r. La contractació de béns o serveis per via electrònica.
- 2n. L'organització i gestió de subhastes per mitjans electrònics o de mercats i centres comercials virtuals.
- 3r. La gestió de compres a la xarxa per grups de persones.
- 4t. La tramesa de comunicacions comercials.
- 5è. El subministrament d'informació per via telemàtica.
- 6è. El vídeo sota demanda, com a servei en què l'usuari pot seleccionar a través de la xarxa, tant el programa que vol com el moment de subministrament i recepció, i, en general, la distribució de continguts després de la petició individual prèvia.

Per acabar de tancar el concepte, la mateixa definició continguda en l'annex diu que *no* constituïran SSI els serveis que no reuneixin les característiques ja esmentades (prestació normalment a títol oneros, a distància, per via electrònica i a petició individual del destinatari), i recull alguns exemples, bàsicament els mateixos que conté també l'annex de la Directiva 98/34 (serveis prestats per telefonia vocal, fax, tèlex; serveis de radiodifusió televisiva; serveis de radiodifusió sonora; teletext televisiu i altres serveis equivalents, com les guies electròniques de programes). També disposa expressament que *no* es considera SSI l'intercanvi d'informació mitjançant correu electrònic o un altre mitjà de comunicació electrònica equivalent, per a finalitats alienes a l'activitat econòmica dels que els utilitzen (com ja havia indicat l'exp. art. 18 de la DCE).

8. El principi de control en origen

8.1. L'àmbit coordinat i el control d'origen

L'anomenat **àmbit normatiu coordinat** està constituït pels requisits que qual-sevol llei imposi als prestadors de serveis de la societat de la informació en relació amb els aspectes següents:

- **L'inici de l'activitat** (com les titulacions professionals, la publicitat registral, les autoritzacions, les qualificacions o notificacions que siguin preceptives segons l'activitat concreta que es vulgui prestar en xarxa).
- **L'exercici de l'activitat** (com els requisits referents a la manera d'actuar del prestador, a la qualitat o contingut del servei, publicitat, contractació per via electrònica i responsabilitat).

En canvi, no formen part de l'àmbit coordinat els requisits referents a les mercaderies per si mateixes, ni al seu lliurament (*cf.* considerant 21 i article 2.h de la DCE), ni, tampoc naturalment, els serveis que no es prestin per mitjans electrònics, perquè de fet aquests no són en absolut serveis de la societat de la informació.

El control del compliment d'aquesta normativa constitutiva de l'"àmbit normatiu coordinat" correspon a l'estat membre en el qual estigui establert el prestador del servei⁴.

⁽⁴⁾ *cf.* art. 7 LSSICE

S'estableix així un **principi de control en origen** (*cf.* considerant 22 DCE), de manera que els altres estats no poden restringir (per raons derivades de l'àmbit normatiu coordinat) la prestació de SSI procedents d'un prestador establert en un estat membre de la Unió Europea o de l'Espai Econòmic Europeu (*cf.* art. 7 LSSICE i art. 3 DCE).

L'objectiu d'aquest sistema és, doncs, facilitar la lliure circulació dels serveis, de manera que el prestador del servei en tingui prou amb tenir en compte la legislació del seu país d'origen en relació amb les matèries que integren l'àmbit coordinat.

Ara bé, aquest principi –que implica que l'estat de destinació del servei haurà de confiar que ja s'ha superat el control en origen, i per tant no podrà restringir la prestació del servei– té **excepcions importants**, previstes en la mateixa Directiva⁵:

⁽⁵⁾cfr. art. 3 DCE

1) D'una banda, el principi de no-restricció de la llibertat de prestació dels SSI procedents d'un altre estat membre per raons inherents a l'àmbit normatiu coordinat no és aplicable en determinats camps, entre els quals hi ha el dels drets de propietat intel·lectual i industrial, el de la llibertat de les parts per elegir la llei aplicable al seu contracte, el de les obligacions contractuals relatives a contractes subscrits pels consumidors o el de la licitud de les comunicacions comercials no sol·licitades (*cfr.* la transposició a l'art. 3 de la LSSICE).

2) D'altra banda, els estats podran imposar restriccions respecte d'un determinat SSI procedent d'un altre estat quan atempti o pugui atemptar contra els principis següents (art. 8 LSSICE):

- a) La salvaguarda de l'ordre públic, la investigació penal, la seguretat pública i la defensa nacional.
- b) La protecció de la salut pública o de les persones físiques que tinguin la condició de consumidors o usuaris, fins i tot quan actuïn com a inversors.
- c) El respecte a la dignitat de la persona i al principi de no-discriminació per motius de raça, sexe, religió, opinió, nacionalitat, discapacitat o qualsevol altra circumstància personal o social.
- d) La protecció de la joventut i la infantesa.

Els prestadors de serveis d'intermediació, com per exemple els que presten el servei de transmissió i d'accés a la xarxa, estan obligats a col·laborar amb les autoritats competents quan sigui necessari per a l'efectivitat d'aquestes restriccions, d'acord amb el que disposa els articles 8.4 i 11.2 de la Llei.

8.2. Determinació del lloc d'establiment del prestador

El sistema de control en l'estat d'origen parteix de la base que al prestador establert en un estat membre se li aplicarà la legislació nacional de l'estat en qüestió. L'aplicabilitat de la legislació d'un estat concret a un prestador es basa en la noció d'*establiment*.

La LSSICE és aplicable:

- als prestadors establerts a Espanya i
- als serveis de la societat de la informació que els prestadors residents o domiciliats en un altre estat membre ofereixin per mitjà d'un establiment permanent situat a Espanya.

Per prestadors **establerts a Espanya**, la LSSICE entén els que tenen la residència o domicili social en el territori espanyol, sempre que coincideixi amb el lloc on hi hagi efectivament centralitzada la gestió administrativa i la direcció dels seus negocis. Altrament, es tindrà en compte el lloc on es dugui a terme aquesta gestió o direcció⁶.

⁶Art. 2.1.II

Per prestadors **amb establiment permanent en el territori espanyol**, la LSSICE entén els que disposen a Espanya, de manera continuada o habitual, d'instal·lacions o llocs de treball on duen a terme tota o part de l'activitat.

S'estableix la presumpció que un prestador està establert a Espanya quan el prestador mateix o alguna de les seves sucursals s'ha inscrit en un registre mercantil espanyol o en un altre registre públic espanyol en què calgui inscriure's per a l'adquisició de personalitat jurídica. Ara bé, l'ús de mitjans tecnològics situats a Espanya per a la prestació o l'accés al servei no servirà de criteri per a determinar, per si sol, l'establiment a Espanya del prestador (*cf.* art. 2.3 LSSICE). Per tant, no n'hi haurà prou, per exemple, que els servidors estiguin físicament ubicats en territori espanyol.

9. Règim jurídic dels serveis de la societat de la informació

La LSSICE no regula tots els aspectes de l'activitat dels prestadors de serveis de la societat de la informació. Aquestes activitats, de fet, són molt diverses, i a cada una li serà aplicable, a més de la LSSICE, la normativa específica pròpia de l'activitat en qüestió. En efecte, el fet que un servei es presti per via electrònica no l'eximeix de complir totes les normes que se li puguin aplicar en consideració al tipus concret de servei de què es tracti.

Per exemple, des de normes fiscals fins a normes de control administratiu en matèria de comerç, de sanitat, de llicències preceptives per al desenvolupament de l'activitat concreta; passant, naturalment, per les normes civils o mercantils de caràcter general aplicables a les obligacions i contractes, les normes sobre competència deslleial, sobre defensa de la competència, sobre publicitat, sobre protecció de dades personals, les normes penals i un llarg etcètera.

Convé remarcar de manera molt especial que **els serveis de la societat de la informació adreçats a consumidors** queden subjectes a tot el bloc de normes de protecció de consumidors. La mateixa Directiva de comerç electrònic, en l'onzè considerant, recull una relació de directives en matèria de protecció dels consumidors que declara plenament aplicables als serveis de la societat de la informació.

El contingut substantiu de la LSSICE en relació amb la prestació de serveis de la societat de la informació és de fet bastant reduït. Bàsicament, a banda d'establir el principi de lliure prestació dels serveis i els límits d'aquesta llibertat, fixa una sèrie d'obligacions generals dels prestadors de SSI en matèries com la informació que han de donar de si mateixos o els deures de col·laboració amb les autoritats; estableix unes exempcions de responsabilitat importants en la prestació de serveis d'intermediació pels continguts de terceres persones; regula breument alguns aspectes de les comunicacions comercials i també de la contractació electrònica, especialment les obligacions d'informació prèvia i posterior a la subscripció del contracte i les condicions per a la validesa i l'eficàcia d'aquests negocis; estableix el règim de l'acció de cessació en matèria de protecció als consumidors, i construeix el règim sancionador corresponent per al cas d'incompliment de les obligacions fixades en la mateixa llei.

D'altra banda, cal tenir en compte que la LSSICE exclou expressament del seu àmbit d'aplicació dos serveis concrets (art. 5.1):

- els que presten els notaris i els registradors de la propietat i mercantils en l'exercici de les seves funcions públiques.
- I els que presten els advocats i els procuradors en l'exercici de les funcions de representació i defensa en judici.

Nota

El substantiu "considerant" està admès en el diccionari normatiu de l'IEC

9.1. Principi de lliure prestació

La prestació de serveis de la societat de la informació no està subjecta a cap autorització prèvia (*cf.* art. 6 LSSICE).

Tanmateix, com és lògic, sí que són exigibles les autoritzacions previstes en l'ordenament i que responen al tipus concret d'activitat que es vol efectuar en línia. El que no s'exigeix és una autorització específica pel fet que una activitat determinada es vulgui dur a terme en línia i constitueixi, per tant, un servei de la societat de la informació. Tampoc no es crea cap registre especial de prestadors de serveis de la societat de la informació.

Respecte als prestadors establerts en altres estats membres de la UE, com ja hem vist, no se'ls pot imposar cap restricció derivada de l'àmbit normatiu coordinat, llevat de les excepcions que es fixen en els articles 3 i 8 de la LSSICE. En relació amb tercers estats, que no siguin membres de l'Espai Econòmic Europeu, dependrà del que disposin els tractats internacionals.

9.2. Obligacions d'informació i deures de col·laboració dels prestadors de serveis

El prestador de serveis de la societat de la informació queda obligat a facilitar certa informació sobre si mateix, a la qual s'ha de poder accedir de manera permanent, fàcil, directa i gratuïta. Aquesta informació ha d'incloure els elements següents (*cf.* art. 10 LSSICE):

- El nom o denominació social, la residència o domicili, o l'adreça d'un dels establiments permanents que té a Espanya; la seva adreça electrònica, i qualsevol altra dada que permeti establir una comunicació directa i efectiva.
- Les dades d'inscripció registral, si és que el prestador està inscrit en algun registre (sia el Registre mercantil o qualsevol altre registre públic en el qual estigui inscrit per a l'adquisició de personalitat jurídica o al simple efecte de publicitat).
- Si desenvolupa una activitat sotmesa a règim d'autorització ha d'indicar les dades de l'autorització i de l'òrgan competent per a la supervisió.
- Si desenvolupa una "professió regulada", ha d'indicar el col·legi professional a què pertany, el títol professional i l'Estat en el qual s'ha expedit, i ha de fer referència a les normes professionals aplicables a l'exercici de la seva professió.

- El número d'identificació fiscal.
- Informació clara i exacta sobre els preus, i la indicació si inclouen o no els impostos i, també, si escau, les despeses de tramesa i, si escau, el que disposin les normes de les comunitats autònomes que tenen competències en la matèria.
- Si escau, el codi o els codis de conducta a què estigui adherit, i la manera de consultar-los electrònicament.

A més, com ja s'ha indicat més amunt, certs prestadors de serveis, concretament els que presten un servei d'intermediació, com el de transmetre dades i donar accés a la xarxa, o el d'allotjar continguts de terceres persones, tenen una sèrie d'obligacions de col·laboració amb les autoritats competents, que es concreten en l'article 11.

A més, els que prestin el servei d'accés a Internet estan obligats a informar els usuaris sobre mesures de seguretat i protecció davant virus o correu brossa, i també a donar-los informació de les mesures de seguretat que el prestador mateix aplica. També han d'informar sobre la disponibilitat de filtres i advertir de les possibles responsabilitats derivades de l'ús il·lícit d'Internet, especialment en relació amb les infraccions de propietat intel·lectual i industrial⁷.

⁽⁷⁾ cfr. art. 12 *bis* LSSICE

En l'article 36 s'estableixen també a càrrec dels prestadors de serveis de la societat de la informació obligacions de col·laborar amb l'Administració en les tasques de supervisió i control.

10. La tramesa de comunicacions comercials no sol·licitades

La tramesa de comunicacions comercials constitueix també un "servei de la societat de la informació" sempre que representi una activitat econòmica, segons el que declara l'annex de la LSSICE⁸.

⁽⁸⁾cfr. annex, a.III.4

A diferència de les "bustiades" postals, el cost d'enviar un missatge publicitari a milers de destinataris per correu electrònic és irrisori. En conseqüència, la tramesa de les anomenades *comunicacions comercials* electròniques representa un important estalvi de costos per a l'activitat de màrqueting directe de les empreses. Tanmateix, l'abús dels correus electrònics no sol·licitats o el correu brossa ha fet necessari establir límits legals a aquest tipus de pràctiques, a les quals en tot cas, com indica l'article 19 de la LSSICE, s'aplica la Llei orgànica 15/1999 de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i la seva normativa de desenvolupament, en especial pel que fa a l'obtenció de dades personals, la informació als interessats i la creació i manteniment de fitxers de dades personals.

Inicialment, la LSSICE va regular la matèria de manera molt rigorosa, i va prohibir la tramesa de comunicacions comercials per correu electrònic o altres mitjans de comunicació electrònica equivalents si no havien estat sol·licitades prèviament o autoritzades expressament pels seus destinataris. Així ho establí, en la redacció inicial, l'article 21. No obstant això, a conseqüència de la Directiva 2002/58/CE, de 12 de juliol de 2002, sobre el tractament de les dades personals i la protecció de la intimitat en el sector de les comunicacions electròniques (Directiva sobre la privacitat i les comunicacions electròniques), va ser necessari modificar la regulació inicial. La modificació de la LSSICE en aquest punt, que va afectar els articles 21, 22 i 38, es va dur a terme per mitjà de la disposició final primera de la Llei 32/2003, de 3 de novembre, general de telecomunicacions.

La nova regulació flexibilitza la rigidesa del sistema anterior, perquè si bé continua prohibint la tramesa (tant per part de persones físiques com jurídiques) per correu electrònic o un altre mitjà de comunicació equivalent de comunicacions publicitàries o promocionals que no hagin estat sol·licitades prèviament o autoritzades expressament pels seus destinataris (consentiment que es pot revocar en qualsevol moment), aquesta prohibició no s'aplica quan hi hagi una relació contractual prèvia entre el remitent i el destinatari, sempre que:

- el prestador hagi obtingut de manera lícita les dades de contacte del destinatari i les utilitzi per a la tramesa de comunicacions comercials referents a serveis o productes de la seva pròpia empresa que siguin similars als que inicialment van ser objecte de contractació amb el client.
- I que, en tot cas, ofereixi al destinatari la possibilitat d'oposar-se al tractament de les seves dades amb finalitats promocionals, mitjançant un pro-

⁽⁹⁾cfr. art. 21.2 LSSICE

cediment senzill i gratuït, tant en el moment de recollida de les dades com en cada una de les comunicacions comercials que li adrexi⁹.

La LSSICE exigeix, a més, que les comunicacions comercials, fetes per via electrònica¹⁰:

⁽¹⁰⁾cfr. art. 20

- Siguin clarament identificables com a tals, i la persona física o jurídica en nom de la qual es duen a terme també ha de ser clarament identificable,
- Quan es tracti de comunicacions fetes per correu electrònic, o per un altre mitjà de comunicació equivalent, incloguin al principi del missatge la paraula *publicitat* o l'abreviatura *publi*.
- Quan es tracti d'ofertes promocionals i de concursos i jocs promocionals, s'han d'identificar clarament en aquest sentit; les condicions d'accés, i si escau de participació, han d'expressar-se de manera clara i inequívoca.

Aquests requisits s'entenen sense perjudici del que disposi la normativa dictada per les comunitats autònomes amb competències exclusives sobre consum, comerç electrònic o publicitat.

Com ja hem indicat, el consentiment per a rebre comunicacions comercials pot ser revocat en qualsevol moment, per a la qual cosa n'hi haurà prou amb la simple notificació d'aquesta voluntat al remitent. El prestador del servei ha d'habilitar un procediment senzill i gratuït per a permetre aquesta revocació del consentiment¹¹.

⁽¹¹⁾cfr. art. 22

11. Contractació electrònica

L'ús d'Internet i d'altres xarxes de comunicacions electròniques per a la realització d'activitats de comerç pot tenir diferents graus d'intensitat. En alguns casos, la xarxa s'utilitza només com a plataforma de presentació dels productes o serveis. En altres supòsits, la contractació d'aquests productes o serveis es fa per mitjà de la xarxa, i en conseqüència es tracta de contractació electrònica, però l'execució d'algunes de les prestacions –per exemple el lliurament del bé adquirit– es duu a terme en el món físic. Finalment, hi ha supòsits en què tant el contracte com l'execució de les prestacions es duen a terme en línia. És el que succeeix, per exemple en els casos de compra de música en què el contracte es perfà en línia, el pagament es fa electrònicament, i el producte –digital– es rep també per mitjà de la xarxa.

És habitual fer algunes classificacions i distingir, per exemple, entre comerç electrònic directe i indirecte, segons si les prestacions de les parts s'executen *on line* o no. També se sol distingir entre comerç adreçat als consumidors i comerç entre professionals; en el primer cas es parla de *business to consumer* (B2C), i en el segon, de *business to business* (B2B).

Atès que el comerç electrònic queda inclòs dins la categoria general de serveis de la societat de la informació (així ho assenyala expressament l'annex de la LSSICE, quan qualifica d'SSI la contractació de béns i serveis per via electrònica), les activitats de comerç electrònic han de complir les normes generals que la LSSICE estableix per a tots els serveis de la societat de la informació (per exemple, les obligacions establertes a l'article 10), a més de les específiques que la mateixa Llei estableix en relació amb la contractació electrònica (entre d'altres, les d'informació prèvia i posterior a la subscripció del contracte, arts. 27 i 28).

De tota manera, cal tenir en compte que un cert tipus de contractes electrònics no constitueixen un servei de la societat de la informació. D'acord amb la lletra *a* de l'annex de la LSSICE, no tindrà la consideració de servei de la societat de la informació "l'intercanvi d'informació per mitjà de correu electrònic o un altre mitjà de comunicació electrònica equivalent per a finalitats alienes a l'activitat econòmica dels qui l'utilitzen". Ho expressa més clarament el considerant 18 de la Directiva: "[...] l'ús del correu electrònic o, per exemple, de sistemes equivalents de comunicació entre individus, per part de persones físiques que actuen fora de la seva professió, negoci o activitat professional, fins i tot quan els usen per a subscriure contractes entre si, no constitueixen un servei de la societat de la informació".

A més de complir aquests requisits, l'activitat de comerç electrònic s'ha d'ajustar a la resta de normes de l'ordenament jurídic que siguin aplicables segons el tipus de negoci de què es tracti i del tipus de béns o serveis que es contracten electrònicament.

11.1. El contracte electrònic

La subscripció de contractes "entre absents", és a dir, entre persones que no són simultàniament presents en un mateix lloc, no és en absolut un fenomen desconegut en el dret de la contractació. Des d'antic s'han subscrit contractes per carta, i més endavant per telèfon, telègraf, etc. Tant el Codi civil com el de comerç van incloure regles específiques sobre la perfecció del contracte en aquests supòsits. Amb la irrupció de les comunicacions electròniques apareix una via més per a la transmissió de les manifestacions de voluntat determinants per a la conclusió del contracte.

La Directiva sobre el comerç electrònic va exigir als estats que facilitessin la subscripció de contractes electrònics, i en concret que garantissin que "el règim jurídic aplicable al procés contractual no entorpeixi la utilització real dels contractes per via electrònica, ni porti a privar d'efecte i de validesa jurídica aquest tipus de contractes a raó de la seva subscripció per via electrònica¹²", amb la possibilitat d'establir excepcions respecte de determinats tipus de contractes. De les diverses excepcions que permet la Directiva, la Llei espanyola només recull els supòsits dels contractes relatius al dret de família i successions¹³.

⁽¹²⁾Art. 9.1 DCE

⁽¹³⁾cfr. art. 23.4

En termes generals, la subscripció del contracte en forma electrònica no en perjudica la validesa, tenint en compte el principi de llibertat de forma vigent en el nostre dret de contractes¹⁴. La LSSICE reitera aquest principi del Codi civil –fins i tot utilitza l'expressió de l'art. 1279 Cc– en assenyalar que "los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez"¹⁵. D'altra banda, i en la mateixa direcció de facilitar la conclusió de contractes electrònics, la Llei adverteix que per a la validesa del contracte no cal que les parts s'hagin posat d'acord prèviament per a utilitzar mitjans electrònics¹⁶.

⁽¹⁴⁾cfr. art. 1278 i 1279 Codi civil

⁽¹⁵⁾Art. 23.1 LSSICE

⁽¹⁶⁾cfr. art. 23.2

El principi de llibertat de forma, tanmateix, coneix moltes excepcions, especialment en el cas de contractes subscrits amb consumidors, sia perquè s'exigeix que constin per escrit les manifestacions de les parts o perquè s'exigeix aquesta constància respecte d'una informació determinada que s'ha de proporcionar al consumidor. Per això és fonamental per a complir el propòsit de la directiva de facilitar la utilització real dels contractes electrònics el **principi** que estableix la LSSICE d'**equiparació entre forma escrita i forma electrònica**:

"Sempre que la Llei exigeixi que el contracte o qualsevol informació que hi està relacionada consti per escrit, aquest requisit s'entendrà satisfet si el contracte o la informació es conté en un suport electrònic LSSICE. (art. 23.3)".

La Llei no estén aquesta equiparació al cas de contractes que s'hagin de subscriure en document públic (per exemple, davant de notari), però tampoc no prohibeix que el requisit de forma documental pública pugui complir-se elec-

⁽¹⁷⁾cfr. art. 23.4.II

trònicament si la legislació específica ho admet. Aquests contractes, i tots els que requereixin la intervenció d'òrgans jurisdiccionals, notaris, registradors o autoritats públiques es regeixen per la legislació específica corresponent¹⁷.

Quant a la prova dels contractes electrònics, la Llei remet a les regles generals de l'ordenament, i si s'han signat electrònicament, es tindrà en compte el que disposa la Llei 59/2003, de signatura electrònica¹⁸. El mateix precepte declara que en tot cas, "el suport electrònic en el qual consti un contracte subscrit per via electrònica serà admissible en judici com a prova documental"¹⁹.

(18) Art. 24.1

(19) Art. 24.2

Les disposicions de la Llei sobre la validesa dels contractes subscrits en forma electrònica i sobre la seva prova, així com –entre d'altres– les que després examinarem sobre el lloc de subscripció, són aplicables a qualsevol contracte electrònic, encara que es tracti d'una relació entre particulars i per tant no constitueixi –com ja hem vist– un veritable servei de la societat de la informació. Aquesta conclusió és reforçada pel que manifesta l'exposició de motius:

"Les disposicions contingudes en aquesta Llei sobre aspectes generals de la contractació electrònica, com les relatives a la validesa i l'eficàcia dels contractes electrònics o al moment de prestació del consentiment, seran aplicables encara que cap de les parts no tingui la condició de prestador o destinatari de serveis de la societat de la informació". (Exposició de motius, IV).

Cal entendre que la inclusió de normes que afecten supòsits diferents dels serveis de la societat de la informació no contradiu la delimitació de l'àmbit material d'aplicació de la Llei, en la mesura que el seu article primer sembla que inclou en el seu objecte la regulació de la contractació electrònica de manera general, i no solament del comerç electrònic com a servei de la societat de la informació.

11.2. Requisits específics establerts per la LSSICE per a les fases prèvia i posterior a la subscripció del contracte electrònic

Per als supòsits de contractació que constitueixin veritables serveis de la societat de la informació, la LSSICE estableix en els articles 27 i 28, unes obligacions específiques per a les fases prèvia i posterior al contracte.

Naturalment, aquestes obligacions –llevat en cas d'incompatibilitat o contradicció– no són cap obstacle per a l'aplicabilitat cumulativa de la resta dels requisits previstos en altres normes (per exemple, l'aplicabilitat per motiu de la modalitat contractual de què es tracti, o del tipus concret de serveis que es presten, o de les condicions de les parts que intervenen, o de l'ús de condicions generals, etc.).

Respecte a la fase prèvia a la subscripció del contracte, i sense perjudici de l'aplicació de la resta de les normes que imposen obligacions d'informació precontractual (com per exemple les establertes per la Llei d'ordenació del comerç minorista), l'article 27 de la LSSICE exigeix que el prestador de serveis de la societat de la informació que dugui a terme activitats de contractació electrònica posi a disposició del destinatari, "abans d'iniciar el procediment de contractació i mitjançant tècniques adequades al mitjà de comunicació utilitzat, de manera permanent, fàcil i gratuïta, informació clara, comprensible i inequívoca" sobre els punts següents:

- Els tràmits que cal seguir per a subscriure el contracte.
- Si el prestador arxivarà el document electrònic en el qual es formalitzi el contracte i si serà accessible.
- Els mitjans tècnics que es posen a disposició del destinatari del servei per a identificar i corregir errors en la introducció de les dades.
- La llengua o les llengües a les quals es podrà formalitzar el contracte.

Quant a la manera de posar a disposició del destinatari aquesta informació, la llei considera suficient que el prestador la inclogui a la seva pàgina o lloc d'Internet en els termes indicats (és a dir, de manera permanent, fàcil i gratuïta). Si els serveis estan dissenyats específicament "per a ser accedits mitjançant dispositius que disposin de pantalles de format reduït", aquesta obligació s'entendrà acomplerta quan el prestador "faciliti de manera permanent, fàcil, directa i exacta l'adreça d'Internet en què la informació esmentada és posada a disposició del destinatari".

Tanmateix, no és necessari proporcionar aquesta informació quan:

- "tots dos contractants ho acordin així i cap d'ells no tingui la consideració de consumidor", o
- "el contracte s'hagi subscrit exclusivament mitjançant intercanvi de correu electrònic o un altre tipus de comunicació electrònica equivalent".

A més, el comerciant electrònic (o, en la terminologia de la Llei, el "prestador de serveis de la societat de la informació que dugui a terme activitats de contractació electrònica"), també anteriorment a l'inici del procediment de contractació, ha de posar a disposició del destinatari dels seus serveis les condicions generals a les quals s'ha de subjectar el contracte, de manera que el destinatari pugui emmagatzemar-les i reproduir-les²⁰.

⁽²⁰⁾Art. 27.4

Els problemes de validesa i d'irrevocabilitat de l'oferta del prestador s'han de resoldre d'acord amb la legislació específica (per exemple, si és el cas, d'acord amb el que es disposa en la legislació de comerç minorista). La LSSICE simplement disposa que, sense perjudici de la legislació específica aplicable, les ofertes o propostes de contractació seran vàlides durant el període que fixi l'oferent, i si no n'ha fixat cap, durant el temps que romanguin accessibles als destinataris dels serveis²¹.

⁽²¹⁾cfr. art. 27.3

Respecte a la fase posterior a la subscripció del contracte, és a dir, una vegada s'ha verificat el concurs de l'oferta i de l'acceptació, la LSSICE exigeix que l'oferent lliuri a l'altra part una **confirmació d'haver rebut l'acceptació** (cfr. art. 28). De la mateixa manera que per a les obligacions d'informació precontractual, s'adverteix aquí que no caldrà facilitar aquesta confirmació si així ho acorden els contractants, sempre que cap dels dos no sigui un consumidor; i tampoc si el contracte s'ha subscrit exclusivament mitjançant l'intercanvi de correu electrònic (o d'una comunicació electrònica equivalent), "si no és que aquests mitjans s'usen amb el propòsit exclusiu d'eludir el compliment d'aquestes obligacions".

Aquesta última excepció, pensada per a evitar el frau de llei, constava també en la redacció original de l'article 27, quant a l'obligació de subministrar la informació prèvia al contracte, però va ser suprimida per la Llei 56/2007, de 28 de desembre, de mesures d'impuls de la societat de la informació.

La confirmació de recepció de l'acceptació es podrà fer per correu electrònic, en l'adreça indicada per l'acceptant i en el termini de vint-i-quatre hores des que ha rebut l'acceptació; o bé utilitzant un mitjà equivalent al que s'ha utilitzat per a l'acceptació i fent la confirmació de manera immediata, tan aviat com l'acceptant hagi finalitzat el procés, i sempre que la confirmació pugui ser arxivada pel destinatari.

Exemple

Aquest segon supòsit és el cas, per exemple, de les operacions en les quals l'acceptació es manifesta clicant a la pàgina web on comprem, i tot seguit apareix una nova pantalla que ens indica que l'acceptació ha estat rebuda correctament. Ara bé, aquesta manera de confirmar l'acceptació només serà suficient si és susceptible de ser arxivada pel destinatari.

L'obligació de confirmar la recepció de l'acceptació no constitueix un requisit de validesa del contracte. Es tracta d'una obligació establerta per la Llei i la conseqüència de la seva omissió és la imposició d'una sanció administrativa. L'article 38 LSSICE considera infracció greu l'omissió habitual d'aquesta obligació (*cf.* art. 38.3.f).

Exemple

L'obligació de confirmar correspon a l'oferent, però cal tenir en compte que "oferent" no sempre ho serà el venedor, sinó que també ho pot ser el comprador. El comprador és l'"oferent" quan respon amb una oferta de compra a la *invitatio ad offerendum* del venedor. En aquests casos, per tant, l'obligació de confirmar correspon al comprador. La LSSICE deixa clar que l'obligació de confirmar pot correspondre al destinatari del servei i preveu per a aquest cas que el prestador faciliti el compliment d'aquesta obligació posant a disposició del destinatari els mitjans oportuns²².

⁽²²⁾cfr. art. 28.1.b.II

11.3. Moment i lloc de perfecció del contracte

En el nostre dret, els contractes es "perfan", és a dir, s'entenen subscrits, des del moment en què es concorre el consentiment de tots dos contractants²³. Aquest sistema s'anomena *de perfecció consensual*, ja que la perfecció es basa en l'existència de consentiment. El consentiment dels contractants, al seu torn, es manifesta pel concurs de l'oferta i l'acceptació²⁴. Per saber el moment exacte en què el contracte s'ha perfet, per tant, cal determinar en quin moment s'ha produït l'acceptació. En la contractació entre presents no hi sol haver cap dificultat per a determinar aquest moment. Ara bé, en els contractes subscrits entre persones físicament distants necessitem alguna regla que ens ajudi a precisar-ho, ja que l'acceptació pot trigar a arribar al coneixement de l'oferent.

⁽²³⁾cfr. art. 1258 Cc

⁽²⁴⁾cfr. art. 1262.1 Cc

Les solucions legals i jurisprudencials són variades. En un extrem hi ha la *teoria de la cognició*, segons la qual l'acceptació només produirà efectes a partir del moment en què l'ofertant l'hagi conegut. En l'altre extrem hi ha la *teoria de la declaració o manifestació*, que considera suficient que l'acceptant hagi manifestat la declaració de voluntat d'acceptar l'oferta.

La primera tesi es tempera amb la *teoria de la recepció*: no fa falta que l'ofertant hagi conegut efectivament l'acceptació, sinó que n'hi ha prou que l'hagi pogut conèixer, és a dir, que hagi arribat en la seva esfera de control (per exemple, se li ha enviat l'acceptació per correu i ha rebut la carta, però no ha volgut obrir-la). La segona tesi, la de la declaració o manifestació, se suavitzava amb la *teoria de l'expedició*: no n'hi ha prou d'haver exterioritzat l'acceptació, sinó que cal haver-la enviat (pel mitjà del què es tracta) a l'altra part; per tant, és necessari que l'acceptació hagi sortit de l'esfera de control de l'acceptant.

El Codi civil va optar per la tesi de la cognició en l'article 1262.2, la redacció original del qual disposava "[...] la aceptación hecha por carta no obliga al que hizo la oferta sino desde que llegó a su conocimiento", encara que la jurisprudència la va matisar amb consideracions més en la línia de la tesi de la recepció. El Codi de comerç, en l'article 54, es va orientar en el sentit de la teoria de l'expedició ("Los contratos que se celebren por correspondencia quedarán perfeccionados desde que se conteste aceptando la propuesta o las condiciones con que ésta fuere modificada").

La LSSICE –per mitjà d'una disposició addicional– ha volgut **unificar els dos sistemes reformant la redacció de tots dos articles** (cfr. disposició addicional quarta LSSICE). D'acord amb aquesta reforma, el sistema general, tant per als contractes civils com per als mercantils, i siguin contractes electrònics o no, es fixa de la manera següent:

"Hallándose en lugares distintos el que hizo la oferta y el que la aceptó, hay consentimiento desde que el oferente conoce la aceptación o desde que, habiéndosela remitido el aceptante, no pueda ignorarla sin faltar a la buena fe. El contrato, en tal caso, se presume celebrado en el lugar en que se hizo la oferta.

En los contratos celebrados mediante dispositivos automáticos hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación."

Amb aquesta nova redacció certament s'unifica el sistema civil i mercantil, però el criteri que s'adopta no és un criteri únic, sinó un criteri general i un altre d'especial, aquest últim aplicable als supòsits en què els contractes se subscriuïen mitjançant "dispositius automàtics".

El criteri general recull la tesi de la recepció. El contracte quedarà perfet des del moment en què l'acceptació arriba a l'esfera de control de l'ofertant, de manera que aquest "no la pot ignorar sense faltar a la bona fe". No és necessari que l'hagi conegut efectivament (encara que si és així, amb més raó haurem de tenir el contracte per perfet). La LSSICE, d'altra banda, ofereix un criteri –ara sí referit únicament als contractes electrònics– per a determinar en quin moment s'ha rebut l'acceptació: s'entendrà que s'ha rebut quan la part a la qual va adreçada pugui tenir-ne constància²⁵. No proporciona cap criteri per saber què vol dir "tenir constància de l'acceptació", però sí que en dóna un en relació amb el fet de tenir constància d'haver rebut *la confirmació*: s'entén que

⁽²⁵⁾cfr. art. 28.2

⁽²⁶⁾cfr. art. 28.2.ii

el destinatari en té constància quan la confirmació ha estat emmagatzemada en el servidor en el qual tingui donat d'alta el compte de correu electrònic, o en el dispositiu utilitzat per a la recepció de comunicacions²⁶.

El criteri especial recull la tesi de l'expedició, en la mesura que considera perfect el contracte des que es manifesta l'acceptació, a condició que aquesta manifestació s'efectuï per mitjà d'un mecanisme que la recull automàticament i que, per tant, implica no una simple manifestació, sinó una veritable expedició de l'acceptació.

El legislador no explica què s'ha d'entendre per "dispositius automàtics", però sembla que vol fer referència als supòsits en què el contracte no requereix enviar un missatge electrònic amb l'acceptació, sinó, per exemple, fer un simple clic en la pàgina web, de manera que el prestador de serveis rebria aquesta acceptació de manera "instantània". Aquesta (discutible) recepció instantània faria que l'acceptació i el coneixement de l'acceptació (o almenys la seva recepció) fossin simultanis i, per tant, es pogués determinar com a moment de la perfecció el de la "manifestació de l'acceptació".

Finalment, respecte al lloc en el qual s'entendrà subscript el contracte, la LSSICE estableix la norma següent:

"Artículo 29. Lugar de celebración del contrato.

Los contratos celebrados por vía electrónica en los que intervenga como parte un consumidor se presumirán celebrados en el lugar en que éste tenga su residencia habitual.

Los contratos electrónicos entre empresarios o profesionales, en defecto de pacto entre las partes, se presumirán celebrados en el lugar en que esté establecido el prestador de servicios."

11.4. Referència breu a altres normes aplicables al comerç electrònic

Ja hem destacat més amunt que la major part dels aspectes substantius referents al comerç electrònic no es regulen en la LSSICE, sinó que troben el seu règim en el conjunt de normes de l'ordenament aplicables a l'activitat comercial i, en especial, al tipus de serveis que es prestin concretament. Tanmateix, atès que es tracta d'una nova fórmula d'establir les relacions entre les parts, és possible que algunes de les normes preexistents presentin problemes per a subsumir en els seus supòsits de fet la realitat específica del comerç electrònic. En tot cas, el recurs a l'analogia permet integrar moltes d'aquestes llacunes. I d'altra banda, les novetats no són tan essencials per a convertir en completament inaplicables la major part de les disposicions legals que regulen les activitats de comerç.

L'objectiu d'aquest apartat es limita a esmentar algunes d'aquestes normes, sense voler ser exhaustiu ni tampoc analitzar-ne les previsions de manera detallada. Esmentarem les disposicions següents:

- La Llei d'ordenació del comerç detallista (LOCD), de 15 de gener de 1996. Conté disposicions en matèria de vendes a distància (art. 38 i següents, on s'inclou la regulació d'un dret de desistiment). Aquestes disposicions,

tanmateix, no són aplicables als contractes subscrits amb consumidors, ja que aquests es regeixen per les normes, molt similars, recollides en el nou Text refós de la llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, de 16 de novembre de 2007.

- La Llei de condicions generals de la contractació, de 13 d'abril de 1998, que resulta especialment pertinent en la mesura que la major part dels contractes en el comerç electrònic utilitzen condicions generals predisposades pel prestador del servei.
- El Reial decret 1906/1999, de 17 de desembre, que regula la contractació telefònica o electrònica amb condicions generals, en desenvolupament de l'article 5.3 (avui article 5.4) de la LCGC. Aquest decret és ple de defectes de tècnica legislativa. Amb el decret en qüestió s'intenta transposar la Directiva 97/7, i dóna lloc a contradiccions greus, tant amb la LOCM com amb la mateixa LCGC, les dues de rang superior. La LSSICE va disposar que en el termini d'un any des de l'entrada en vigor, el Govern modificaria aquest Reial decret (*cf.* disposició final 5a. LSSICE), però de moment no s'ha produït aquesta modificació.
- El Text refós de la llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries (Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre). En particular, resulta d'interès el règim de les clàusules abusives. Convé assenyalar que el legislador espanyol, quan va traslladar la Directiva 93/13 sobre clàusules abusives als contractes subscrits amb consumidors, va optar pel següent: d'una banda, va elaborar una llei reguladora de les condicions generals de la contractació –que no necessàriament són clàusules abusives–, aplicable a tots els supòsits en els quals s'usen condicions generals i no només als contractes amb consumidors; i d'altra banda, va reformar la Llei general de defensa dels consumidors i usuaris per introduir-hi el règim de les clàusules abusives.
- La Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal, de 13 de desembre de 1999, i tota la normativa de desenvolupament, incideixen lògicament d'una manera molt important en la prestació de serveis en línia.

Podem allargar la llista fent referència, entre d'altres, a la legislació en matèria de signatura electrònica; a tot el paquet de directives en matèria de protecció dels consumidors esmentades en el considerant 11 de la DCE; i a les normes en matèria de noms de domini, especialment l'Ordre de 19 de maig del 2005, que aprova el "Pla nacional de noms de domini d'Internet amb el codi de país corresponent a Espanya (.es)"; o el Reial decret 1163/2005, de 30 de setembre, que regula un distintiu públic de confiança en els serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.

12. Responsabilitat dels intermediaris

La LSSICE preveu, seguint la Directiva sobre el comerç electrònic, determinats serveis de la societat de la informació que anomena *serveis d'intermediació*. D'acord amb la definició que s'inclou en l'annex de la Llei, són serveis d'intermediació (entre d'altres):

- La provisió de serveis d'accés a Internet.
- La transmissió de dades per mitjà de xarxes de telecomunicacions.
- La realització de còpia temporal de les pàgines d'Internet sol·licitades pels usuaris (*caching* o còpia en memòria cau).
- L'allotjament en els mateixos servidors de dades, aplicacions o serveis subministrats per terceres persones (*hosting*).
- La provisió d'instruments de cerca, accés i recopilació de dades o la provisió d'enllaços (*linking*) a altres llocs d'Internet.

Aquests serveis vehiculen continguts que són proporcionats per terceres persones i que a vegades són il·lícits (per exemple, materials que infringeixen drets de propietat intel·lectual, o que constitueixen difamació o atemptat contra la intimitat, etc.). La participació dels prestadors intermediaris en la transmissió, l'allotjament o la localització d'aquests continguts il·lícits planteja el risc que puguin ser declarats responsables per aquests continguts. Per oferir seguretat jurídica a aquests operadors, la llei limita la seva responsabilitat fixant unes regles d'exclusió de responsabilitat, que la Directiva estableix en els articles 12 a 15, i la LSSICE en els articles 13 a 17.

12.1. Naturalesa i abast de les exempcions de responsabilitat

La LSSICE parteix de la base que els prestadors de serveis de la societat de la informació estan subjectes a la responsabilitat civil, penal i administrativa establerta amb caràcter general en l'ordenament jurídic²⁷. No es fixen criteris nous d'atribució de responsabilitat. L'únic que es fa és establir determinades exempcions, és a dir, es delimiten uns supòsits en els quals s'exclou la possibilitat d'imputar l'obligació de rescabalar. Atès que els criteris d'atribució de responsabilitat continuen sent els del règim general, la simple falta dels requisits per a obtenir l'exempció no implica directament l'atribució de responsabilitat. Al contrari, caldrà que s'hagin presentat totes i cada una de les condicions que en el règim general són necessàries per a establir la imputació del deure de rescabalar, que quan es tracti de responsabilitat civil seran les bàsiques dels articles 1902 i següents del Codi civil.

⁽²⁷⁾cfr. art. 13.1 LSSICE

No s'atorga en absolut una exempció general per a qualsevol tipus de responsabilitat derivada de la prestació dels serveis esmentats, sinó que eximeix, exclusivament, de la possible responsabilitat derivada dels continguts transmesos, emmagatzemats, allotjats o enllaçats.

L'aplicabilitat de les exempcions establertes dependrà del fet que realment es compleixin els supòsits i les condicions que s'estableixen per a cada cas, de manera que caldrà tenir en compte la veritable naturalesa dels actes que els operadors duguin a terme i no solament la denominació que vulguin donar a la seva activitat. En els apartats següents examinarem separatament en quins termes es fixen concretament les exempcions de responsabilitat per a cada cas.

12.2. Supòsits d'exclusió de responsabilitat

1) Els serveis de transmissió de dades i provisió d'accés (art. 14 LSSICE)

La LSSICE eximeix els operadors que presten aquests serveis de tota responsabilitat que pugui derivar dels continguts transmesos, sempre que el prestador del servei:

- No hagi originat ell mateix la transmissió;
- No hagi seleccionat ni modificat les dades de la transmissió, i
- No hagi seleccionat el destinatari (de la transmissió).

És important assenyalar que la DCE adverteix que l'exempció "no afectarà" la possibilitat que els tribunals o autoritats administratives, d'acord amb els sistemes jurídics dels estats membres, exigeixin a un prestador de serveis intermediaris que impedeixi o posi fi a una infracció²⁸.

⁽²⁸⁾Art. 12.3 DCE

2) L'anomenat *caching* (art. 15 LSSICE)

L'anomenat *emmagatzematge en memòria cau* (*caching*) és una eina essencial per a reduir les congestions a la xarxa i la lentitud de càrrega de les pàgines web. Consisteix, en síntesi, a apropar els continguts a l'usuari final. Així, quan un proveïdor de serveis d'Internet detecta que els seus clients demanen sovint visitar determinades pàgines web que estan allotjades en servidors geogràficament llunyans, fa i conserva una còpia d'aquesta pàgina en el seu servidor. D'aquesta manera, quan altres clients tornin a sol·licitar la mateixa pàgina, el servidor no haurà d'anar a buscar les dades al lloc de *hosting* original, sinó que podrà mostrar directament la còpia que té en la seva memòria cau.

La LSSICE preveu el *caching* en l'article 15, on disposa que els prestadors d'un servei d'intermediació que transmetin per una xarxa de telecomunicacions dades facilitades per un destinatari del servei, i que, amb l'única finalitat de fer més eficaç la seva transmissió ulterior a altres destinataris que les sol·licitin,

les emmagatzemin en els seus sistemes de manera automàtica, provisional i temporal, no seran responsables pel contingut d'aquestes dades ni per la seva reproducció temporal.

L'exempció no és aplicable si l'operador modifica la informació. A més, ha de complir els requisits següents:

a) Permetre l'accés a la informació només als que compleixin les condicions imposades en el lloc original.

Cal tenir present que el lloc web original pot exigir algunes condicions a qui vulgui accedir-hi, encara que no impliquin cap pagament. És freqüent, per exemple, que alguns mitjans de comunicació a Internet demanin a qui hi vulgui accedir que es registri, per a la qual cosa haurà d'escriure el seu nom i l'adreça electrònica, de manera que obtindrà una contrasenya que haurà d'usar per a poder veure tots o part dels continguts del lloc web. L'ISP que té una còpia cau d'un lloc web determinat, ha d'exigir, als usuaris que li demanin visitar-la, les mateixes condicions que fixa el lloc web original.

b) Respectar les normes generalment acceptades i aplicades pel sector per a actualitzar la informació.

c) No interferir en la utilització lícita de tecnologia generalment acceptada i utilitzada pel sector amb la finalitat d'obtenir dades sobre la utilització de la informació.

El titular del lloc web original està interessat, per molts motius, a saber com, quan, des d'on i, sobretot, quantes vegades es consulta la seva pàgina. Atès que moltes visites no es fan a la pàgina original sinó a la còpia en memòria cau, el proveïdor que té la còpia ha de permetre que el titular de la informació original pugui obtenir dades d'aquest tipus mitjançant la tecnologia que hi ha per a aquesta finalitat, d'acord amb els usos del sector.

d) Retirar la informació que hagi emmagatzemat, o fer que sigui impossible accedir-hi, tan aviat com tingui un coneixement efectiu del següent:

- Que la informació ha estat retirada del lloc de la xarxa on era inicialment.
- Que s'ha impossibilitat l'accés a la informació esmentada.
- Que un tribunal o un òrgan administratiu ha ordenat retirar-la o impedir que s'hi accedeixi.

La Directiva també estableix en aquest cas que l'exempció de responsabilitat no afectarà la possibilitat que els tribunals o autoritats administratives, d'acord amb els sistemes jurídics dels estats membres, exigeixin a un prestador de serveis intermediaris que impedeixi una infracció o hi posi fi.

3) L'allotjament o *hosting* (art. 16 LSSICE)

L'article 16 de la LSSICE estableix una exclusió de responsabilitat per a les activitats de *hosting* o allotjament de dades, és a dir, del servei de la societat de la informació consistent a emmagatzemar dades que ha facilitat el destinatari d'aquest servei. És el cas, per exemple, del prestador de serveis que allotja en el seu servidor un determinat lloc web, a sol·licitud d'una persona, física o

jurídica, que vol tenir aquest lloc web a la xarxa. En aquests supòsits s'eleva notablement els requisits subjectius que s'han de presentar en l'actuació del prestador de serveis perquè no se'l pugui considerar responsable dels continguts allotjats.

El prestador del servei d'allotjament no pot ser declarat responsable dels continguts allotjats si compleix els requisits previstos en aquest article.

- El primer requisit és no tenir *coneixement efectiu* que l'activitat o la informació allotjada és il·lícita o que lesiona béns o drets d'una tercera persona susceptibles d'indemnització.

En la Directiva, el requisit de desconeixement s'estableix amb caràcter general per qualsevol tipus de responsabilitat, sia civil, penal o administrativa. Ara bé, quan el que es reclama és concretament responsabilitat civil, el requisit de no tenir coneixement efectiu és necessari però insuficient, ja que la Directiva estableix que en el cas d'una acció de reclamació de danys i perjudicis el prestador de serveis només quedarà exempt si a més no ha tingut coneixement dels fets o les circumstàncies pels quals es revela el caràcter il·lícit de l'activitat o de la informació. Sembla, doncs, que –de conformitat amb la Directiva– davant d'una acció de danys i perjudicis seria suficient per a perdre el benefici de l'exempció amb què el prestador de serveis hagi tingut un coneixement per indicis de la il·licitud. No obstant això –i sorprenentment– la LSSICE no ha incorporat aquesta distinció i, per tant, un coneixement merament indicari no seria suficient per a perdre l'exempció, tampoc en el cas de responsabilitat purament civil.

- El segon requisit consisteix que si el prestador en té coneixement efectiu actuï amb diligència per a retirar les dades o per a impossibilitar-hi l'accés.

La LSSICE concep el "coneixement efectiu" en termes molt restrictius (així se separa del que preveu la Directiva), de manera que en la major part dels casos, si s'opta per una aplicació estricta de la norma, caldrà concloure que el prestador, encara que conegui perfectament que estava allotjant continguts il·lícits, no tenia un coneixement "efectiu" de la seva il·licitud. Així, d'acord amb l'article 16 de la LSSICE:

S'entén que el prestador de serveis té el coneixement efectiu a què es refereix el paràgraf *a* quan un òrgan competent hagi declarat la il·licitud de les dades, i n'hagi ordenat la retirada o s'hi impossibiliti l'accés, o s'hagi declarat l'existència de la lesió, i el prestador conegui la resolució corresponent, sense perjudici dels procediments de detecció i retirada de continguts que els prestadors apliquin en virtut d'acords voluntaris i d'altres mitjans de coneixement efectiu que es puguin establir.

Art. 16.1.II LSSICE.

La sentència del Tribunal Suprem de 9 de desembre de 2009 ha declarat que aquest article s'ha d'interpretar d'acord amb la Directiva, i per tant, que cal optar per un sentit ampli de "coneixement efectiu".

D'altra banda, en relació amb l'allotjament (*hosting*), constitueix també un requisit essencial per a l'aplicabilitat de l'exempció l'existència d'una veritable independència entre el prestador del servei d'allotjament i el destinatari que

⁽²⁹⁾Art. 16.2 LSSICE

el sol·licita. Si aquest últim actua "sota l'autoritat o el control del prestador de serveis", i per tant el prestador no és ja un simple intermediari, l'exempció de responsabilitat no li serà aplicable²⁹.

També per al cas de l'allotjament, la Directiva estableix que l'exempció no afectarà la possibilitat que un tribunal o una autoritat administrativa, de conformitat amb els sistemes jurídics dels estats membres, exigeixi al prestador de serveis posar fi a una infracció o impedir-la. I tampoc no afectarà la possibilitat que els estats membres estableixin procediments que regeixin la retirada de les dades o el fet d'impedir-hi l'accés³⁰.

⁽³⁰⁾ Art. 14.3 de la DCE

4) La provisió d'enllaços o d'instruments de cerca (art. 17 LSSICE)

La Directiva de comerç electrònic no tracta directament de la responsabilitat que es pot derivar del fet d'oferir enllaços o *links* (vincles directes a un altre lloc de la xarxa) o dels instruments o motors de cerca de continguts presents a la xarxa. El legislador espanyol, tanmateix, ha establert una exempció específica, que es basa en els mateixos requisits de diligència previstos per a l'allotjament (*hosting*).

La LSSICE disposa així, en l'article 17, que els prestadors de serveis de la societat de la informació que facilitin enllaços a altres continguts de la xarxa, o incloguin en els seus directoris o instruments de cerca de continguts, no seran responsables per la informació a la qual adrecin els destinataris dels seus serveis, sempre que no tinguin coneixement efectiu que l'activitat o la informació a què remeten o recomanen és il·lícita o pot lesionar béns o drets d'una tercera persona susceptibles d'indemnització o, si el tenen, actuïn amb diligència per a suprimir o inutilitzar l'enllaç corresponent. Les presumpcions de coneixement efectiu són exactament les mateixes que es fixen per al cas d'allotjament de dades³¹.

⁽³¹⁾ cfr. art. 17.1. II

12.3. Obligacions de supervisió i de comunicació

D'acord amb l'article 15.1 de la DCE, que fa de clàusula de tancament del sistema, els estats membres no poden imposar als prestadors de serveis intermediaris una obligació *general* de supervisar les dades que transmetin o emmagatzemin, o de fer cerques actives de fets o circumstàncies que indiquin activitats il·lícites. Cal destacar, tanmateix, que la Directiva no exclou la possibilitat que els estats estableixin obligacions de supervisió que no siguin de caràcter general.

Així, el considerant 47 de la Directiva assenyala:

Els estats membres no poden imposar als prestadors de serveis una obligació de supervisió exclusivament respecte a obligacions de caràcter general. Això no es refereix a les obligacions de supervisió en casos específics i, en concret, no afecta les ordres de les autoritats nacionals formulades de conformitat amb la legislació nacional.

D'altra banda, l'article 15.2 de la Directiva disposa que "els estats membres poden establir obligacions tendents que els prestadors de serveis de la societat de la informació comuniquin amb promptitud a les autoritats públiques competents les presumptes dades il·lícites o les activitats il·lícites dutes a terme per destinataris del seu servei o l'obligació de comunicar a les autoritats competents, a sol·licitud d'aquestes, informació que els permeti identificar els destinataris del seu servei amb qui hagin subscrit acords d'emmagatzematge".

La possibilitat d'establir aquest tipus d'obligacions de comunicació depèn, per tant, de cada estat membre. Així, la legislació espanyola preveu que els proveïdors de serveis de transmissió hauran de revelar les dades que permetin identificar els usuaris del servei, però només a l'efecte de la detecció, investigació i enjudiciament de delictes greus previstos en el Codi penal o en les lleis penals especials (*cf.* art. 1 de la Llei 25/2007, de 18 d'octubre, de conservació de dades relatives a les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions).

No hi ha tanmateix en el nostre ordenament una previsió legal que obligui els operadors de telecomunicacions a revelar aquestes dades en el marc d'un procediment civil. La sentència del Tribunal de Justícia de la UE de 29 de gener de 2008 (assumpte C-275/06, productors de música d'Espanya (Promusicae) contra Telefónica de España, SAU), ha declarat que el dret comunitari no impedeix "que els estats membres imposin el deure de divulgar dades personals en un procediment civil", però tampoc no obliga els estats membres a imposar aquest deure. En concret no els obliga a imposar "el deure de comunicar dades personals per tal de garantir la protecció efectiva dels drets d'autor en el marc d'un procediment civil".

13. Infraccions i sancions

En els articles 37 a 45, la LSSICE estableix un règim d'infraccions i sancions, de naturalesa administrativa, al qual queden subjectes els prestadors de serveis de la societat de la informació. Les infraccions poden ser molt greus, greus o lleus.

En la redacció actual de la LSSICE, l'única infracció de caràcter **molt greu** és la referida a l'incompliment de l'obligació de suspendre la transmissió, l'allotjament de dades, l'accés a la xarxa o la prestació de qualsevol altre servei equivalent d'intermediació, quan un òrgan administratiu competent ho ordeni, en virtut del que disposa l'article 11. (art. 38.2).

Es consideren infraccions **greus** les següents:

- L'incompliment de facilitar la informació prevista en l'article 10.1 sobre les dades d'identificació i contacte del prestador³², i sobre el preu del producte, impostos aplicables i despeses de tramesa³³.
- La tramesa massiva de comunicacions comercials per correu electrònic o un altre mitjà de comunicació electrònica equivalent, o la tramesa, en el termini d'un any, de més de tres comunicacions comercials pels mitjans al·ludits a un mateix destinatari, quan en les trameses esmentades no es compleixin els requisits establerts en l'article 21. Fora d'aquests casos, la tramesa de comunicacions que incompleix els requisits de l'article en qüestió es considera infracció lleu.
- L'incompliment significatiu de l'obligació que l'article 22.1 imposa al prestador de serveis de facilitar, mitjançant procediments senzills i gratuïts, la revocació del consentiment prestat per a la recepció de comunicacions comercials. Quan no es tracti d'un incompliment significatiu, aquesta infracció podrà qualificar-se de lleu.
- No posar a disposició del destinatari del servei les condicions generals a les quals, si escau, se subjecti el contracte, en la forma prevista en l'article 27.
- L'incompliment habitual de l'obligació de confirmar la recepció d'una acceptació, quan no se n'hagi pactat l'exclusió o el contracte s'hagi subscrit amb un consumidor. Quan no es tracti d'un incompliment habitual aquesta infracció tindrà el caràcter de lleu.
- La resistència, excusa o negativa a l'actuació inspectora dels òrgans facultats per a dur-la a terme d'acord amb aquesta llei.

⁽³²⁾Art. 10.1.a

⁽³³⁾Art. 10.1.f

- L'incompliment significatiu del que estableix l'apartat 3 de l'article 10 en matèria de serveis prestats a través de números telefònics de tarifació addicional. Quan no es tracti d'un incompliment significatiu, aquesta infracció podrà qualificar-se de lleu.
- L'incompliment significatiu de les obligacions d'informació o d'establiment d'un procediment de rebutjament de tractament de dades, establertes en l'apartat 2 de l'article 22. Quan no es tracti d'un incompliment significatiu, aquesta infracció podrà qualificar-se de lleu.

Tenen la consideració d'infraccions **lleus**, a més de les ja indicades, les següents:

- L'incompliment de les obligacions d'informació previstes en l'article 12 bis,
- No informar en la forma prescrita per l'article 10.1 sobre els aspectes que s'hi assenyalen en els paràgrafs b, c, d, e i g, o en els paràgrafs a i f quan no constitueixi infracció greu.
- L'incompliment del que preveu l'article 20 per a les comunicacions comercials, ofertes promocionals i concursos.
- No facilitar la informació prèvia al contracte prevista en l'article 27.1, quan les parts no n'hagin pactat l'exclusió o el destinatari sigui un consumidor.

Les sancions consisteixen fonamentalment en multa de 150.001 euros fins a 600.000 euros en cas d'infracció molt greu, de 30.001 euros fins a 150.000 euros en cas d'infracció greu, i de fins a 30.000 euros en cas d'infracció lleu. Per fixar l'import de la sanció dins d'aquests marges es té en compte l'existència d'intencionalitat; el temps durant el qual s'ha comès la infracció; la reincidència per comissió d'infraccions de la mateixa naturalesa; la naturalesa i la quantia dels perjudicis causats; els beneficis obtinguts per la infracció i el volum de facturació que afecti la infracció comesa. La llei preveu també una sèrie de mesures provisionals que es poden adoptar durant la tramitació de l'expedient sancionador³⁴.

⁽³⁴⁾cfr. art. 41 i 42

Resum

L'administració electrònica és un model d'administració pública, basat en l'ús intensiu de les noves tecnologies de la informació i el coneixement amb l'objectiu de millorar l'eficiència interna, les relacions interadministratives i les relacions de l'Administració amb la ciutadania.

Hi ha nombrosos plans per part de les diferents administracions públiques per a impulsar les administracions electròniques.

L'àmbit en què les noves tecnologies incideixen de manera més important és el de les relacions entre les administracions públiques i la ciutadania. L'anàlisi del règim jurídic de l'Administració electrònica s'ha fet a partir de l'estudi del contingut de la LAECSP.

En primer lloc, s'han estudiat els principis generals de l'Administració i els drets de la ciutadania per a relacionar-se per mitjans electrònics amb les administracions públiques. En segon lloc, s'han analitzat la regulació de la seu electrònica i els mecanismes d'identificació i autenticació.

A continuació, s'ha vist la regulació dels diferents usos dels mitjans electrònics per part de les administracions públiques: difusió de la informació pública, comunicació de la ciutadania amb les administracions públiques i tramitació del procediment administratiu.

Aquest mòdul també s'ha centrat en el règim jurídic dels serveis de la societat de la informació, entre els quals s'inclou el comerç electrònic. En primer lloc, s'ha examinat el concepte legal de la societat de la informació emprat tant per la Directiva 2000/31 (Directiva sobre el comerç electrònic) com per la Llei 34/2002, de serveis de la societat de la informació i comerç electrònic (LSSICE).

Totes dues normes regulen aspectes bàsics de la prestació d'aquest tipus de serveis. A l'efecte d'harmonitzar el règim jurídic d'aquests serveis a la Unió Europea s'estableix un àmbit coordinat, o conjunt de matèries que s'hauran de regular de manera harmonitzada en els diversos estats membres. El control del compliment d'aquestes normes el fa l'estat d'origen del prestador (principi de control en origen), de manera que la resta d'estats no poden restringir l'activitat del prestador esmentat per motius derivats de l'àmbit coordinat esmentat, llevat de les excepcions que la directiva mateixa i la LSSICE preveuen.

Entre les regles de la LSSICE, s'ha fet atenció a les que disciplinen l'activitat dels prestadors de serveis de la societat de la informació i les que regulen la contractació electrònica. Aquestes normes es limiten a alguns aspectes bàsics

de la contractació, com ara els requisits d'informació prèvia i posterior al contracte, i també la determinació del moment i lloc en què el contracte es té per subscrit.

També s'han vist les regles de la LSSICE relatives a les comunicacions comercials no sol·licitades, i també les normes d'exclusió de responsabilitat dels intermediaris.

Finalment, s'ha examinat el sistema d'infraccions i sancions previst en la LSSICE.

Exercicis d'autoavaluació

1. Quins són els principals continguts del pla Avança?
2. Localitzeu les normes que regulen l'administració electrònica en la vostra comunitat autònoma.
3. Quins són els trets definidors dels serveis de la societat de la informació?
4. La venda de bitllets d'avió per Internet, constitueix un servei de la societat de la informació?
5. En quin moment s'entén subscrit el contracte electrònic?
6. Per a quins serveis de la societat de la informació la LSSICE estableix una exclusió de responsabilitat?

Solucionari

Exercicis d'autoavaluació

1. Per a resoldre les qüestions plantejades podeu consultar els següents enllaços:

<http://www.planavanza.es>

2. Visiteu la pàgina web de l'Observatori de l'Administració Electrònica (<http://www.obsae.map.es/jahia/Jahia/pid/7>)

3. Els serveis de la societat de la informació es caracteritzen pel fet que es presten: a) a distància, b) per via electrònica, c) a petició individual del destinatari del servei, i d) amb caràcter normalment remunerat. Aquest últim element no significa necessàriament que hagin de ser serveis de pagament, però sí que han de constituir una activitat econòmica, encara que els ingressos s'obtinguin de manera indirecta, per exemple per mitjà de la publicitat.

4. Sí, perquè compleix els quatre requisits definidors dels serveis de la societat de la informació.

5. El contracte electrònic és per definició un contracte a distància, i per tant s'hi aplica la regla de la disposició addicional quarta de la LSSICE, que estableix dos criteris. Un criteri general, pel qual el contracte s'entén subscrit des del moment que l'oferent coneix l'acceptació, o bé des que, havent estat ja enviada l'acceptació per l'altra part, l'oferent no pot ignorar-la sense faltar a la bona fe. L'altre criteri és de caràcter especial i fa referència als contractes subscrits mitjançant dispositius automàtics. En aquests casos, el contracte queda subscrit des del moment que es manifesta l'acceptació.

6. La LSSICE estableix regles d'exclusió de responsabilitat per a quatre tipus de serveis, anomenats *d'intermediació*. Aquests serveis són:

- a) la transmissió de dades i provisió d'accés a la Xarxa,
- b) la còpia temporal en memòria cau (*cached*),
- c) l'allotjament de dades proporcionades pel destinatari del servei,
- d) l'establiment d'enllaços o la provisió d'instruments de cerca de continguts a la Xarxa.

Glossari

administració electrònica *f* Model d'administració pública, basat en l'ús intensiu de les noves tecnologies de la informació i el coneixement amb l'objectiu de millorar l'eficiència interna, les relacions interadministratives i les relacions de l'Administració amb la ciutadania.

AOC *f* Administració Oberta de Catalunya.

CE *f* Constitució espanyola.

ciutadà -ana *m i f* Qualsevol persona física, persona jurídica o ens sense personalitat que es relacioni, o sigui susceptible de relacionar-se, amb les administracions públiques.

eEurope *f* Estratègia de la Unió Europea en matèria d'administració electrònica.

informació administrativa general *f* Informació que fa referència a l'organització administrativa, els procediments administratius i l'activitat administrativa sempre des del punt de vista general i no referida a un cas concret.

informació administrativa particular *f* Informació que fa referència a l'estat o contingut dels procediments en tramitació, i a la identificació de les autoritats i personal al servei de l'Administració general de l'Estat i de les entitats de dret públic vinculades o dependents d'ella sota la responsabilitat de qui es tramitin aquells procediments.

LAECSP *f* Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic de la ciutadania als serveis públics.

LCSP *f* Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic.

LOPDP *f* Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de les dades de caràcter personal.

LRJPAC *f* Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

LSSICE *f* Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.

mitjà electrònic *m* Mecanisme, instal·lació, equip o sistema que permet produir, emmagatzemar o transmetre documents, dades i informacions; incloent qualsevol xarxes de comunicació obertes o restringides com Internet, telefonia fixa i mòbil o altres.

procediment administratiu electrònic *m* Via formal de producció de les disposicions i resolucions administratives en què una o diverses fases es produeix mitjançant la utilització de la telemàtica.

TIC *f pl* Tecnologies de la informació i de la comunicació.

Bibliografia

Arias Pou, María (2006). *Manual práctico de comercio electrónico*. Las Rozas (Madrid): La Ley.

Benito Roser, María Teresa; Cavanillas Múgica, Santiago; Zuinaga, Columba; Tur, María Nérido (2002). *Turismo y comercio electrónico*. Granada: Comares.

Cerrillo i Martínez, Agustí (2006). *La administració electrònica*. Barcelona: Ediuoc.

Clemente Meoro, Mario E.; Cavanillas Múgica, Santiago (2003). *Responsabilidad y contratos en Internet. Su regulación en la Ley de Servicios de la Sociedad de la información y del Comercio Electrónico*. Granada: Comares.

Gamero Casado, Eduardo; Valero Torrijos, Julián (coord.) (2009). *Comentarios a la Ley de Administración electrónica. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos* (2a. ed.). Cizur Menor: Aranzadi-Thomson.

Valero Torrijos, Julián (2007). *El régimen jurídico de la e-Administración: El uso de medios informáticos y telemáticos en el procedimiento* (2a. ed.) Granada: Comares.

Vázquez Ruano, Trinidad (2008) *La protección de los destinatarios de las comunicaciones comerciales electrónicas*. Madrid: Marcial Pons.

Vega Vega, José Antonio (2005). *Contratos electrónicos y protección de los consumidores*. Madrid: Reus.