

Administración y comercio electrónico del turismo

Agustí Cerrillo i Martínez
Miquel Peguera i Poch

PID_00209371



Los textos e imágenes publicados en esta obra están sujetos –excepto que se indique lo contrario– a una licencia de Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada (BY-NC-ND) v.3.0 España de Creative Commons. Podéis copiarlos, distribuirlos y transmitirlos públicamente siempre que citéis el autor y la fuente (FUOC. Fundació para la Universitat Oberta de Catalunya), no hagáis de ellos un uso comercial y ni obra derivada. La licencia completa se puede consultar en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.es>

Índice

Introducción.....	5
Objetivos.....	6
1. La administración electrónica.....	7
1.1. Las tecnologías de la información y la comunicación y las políticas para el desarrollo turístico	7
1.2. La administración turística electrónica	8
2. Los fundamentos de la regulación de la administración electrónica del turismo en España.....	10
2.1. Principios generales de la administración electrónica	10
2.2. Derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos	11
3. La difusión de información pública sobre turismo en Internet.....	14
3.1. La sede electrónica	15
3.2. Calidad de la información	16
3.3. La responsabilidad patrimonial por los daños causados por la difusión de información	17
3.4. La reutilización de la información pública	19
4. La comunicación por medios electrónicos en el ámbito turístico.....	22
5. El procedimiento administrativo electrónico.....	23
5.1. Seguridad, identificación y autenticación	23
5.2. El uso de los medios electrónicos en la tramitación del procedimiento administrativo	25
6. Cooperación entre administraciones públicas. Interoperabilidad.....	30
7. La noción de servicios de la sociedad de la información.....	32
8. El principio de control en origen.....	35
8.1. El ámbito coordinado y el control en origen	35
8.2. Determinación del lugar de establecimiento del prestador	36

9. El régimen jurídico de los servicios de la sociedad de la información.....	38
9.1. Principio de libre prestación	39
9.2. Obligaciones de información y deberes de colaboración de los prestadores de servicios	39
10. El envío de comunicaciones comerciales no solicitadas.....	41
11. La contratación electrónica.....	43
11.1. El contrato electrónico	44
11.2. Requisitos específicos establecidos por la LSSICE para las fases previa y posterior a la celebración del contrato electrónico	45
11.3. Momento y lugar de celebración del contrato	47
11.4. Breve referencia a otras normas aplicables al comercio electrónico	49
12. La responsabilidad de los intermediarios.....	52
12.1. Naturaleza y alcance de las exenciones de responsabilidad	52
12.2. Supuestos de exclusión de responsabilidad	53
12.3. Obligaciones de supervisión y de comunicación	56
13. Las infracciones y las sanciones.....	58
Resumen.....	60
Ejercicios de autoevaluación.....	63
Solucionario.....	64
Glosario.....	65
Bibliografía.....	66

Introducción

Las tecnologías de la información y la comunicación están teniendo un impacto significativo en el desarrollo de las actividades económicas. El sector turístico no sólo no es una excepción, sino que está siendo objeto de una importante transformación gracias a la extensión de las tecnologías de la información y la comunicación, tanto entre las empresas turísticas como entre los usuarios, así como también entre las administraciones turísticas.

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

UNCTAD. *Las TIC y el turismo: una alianza natural*.

Las empresas turísticas han modificado sensiblemente su actividad para incorporar intensivamente las tecnologías de la información y la comunicación, hasta el extremo de que las microempresas del sector hotelero y de las agencias de viaje son las que sacan mayor provecho de las tecnologías: el 65% dispone de página web, el 20% vende por Internet, y el importe de estas ventas significa el 39% del total de las mismas. El sector con mayor porcentaje de empresas que utiliza el comercio electrónico es el de hoteles y agencias de viaje, donde seis de cada diez empresas realizan ventas por este canal.

Los usuarios de los servicios turísticos cada vez utilizan más las tecnologías de la información y la comunicación para planificar sus viajes o contratarlos y para obtener información sobre sus destinos turísticos. En este sentido, de 2004 a 2007 se ha pasado de un 38,3% de turistas que en 2004 consultaban información en Internet, a que éstos representen el 51,6%.

Las administraciones públicas competentes en materia de turismo han hecho importantes esfuerzos en la última década para desarrollar la administración electrónica, para ofrecer más información y servicios a los ciudadanos mediante portales a Internet y a otros medios electrónicos y, también en muchos casos, para modernizar las administraciones públicas. También han potenciado la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en las estrategias que impulsan el desarrollo turístico.

Todos estos usos están siendo objeto de regulación por diferentes normas que atenderemos en este módulo.

Web recomendada

Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI) (ed.) (2009). *Tecnologías de la información y las comunicaciones en la empresa española*. <http://www.ontsi.red.es/articulos/detail.action?id=3253>

Web recomendada

Plan Operativo Turismo España 2008: <http://www.turismo2020.es>

Objetivos

En este módulo encontraréis el contenido y las herramientas procedimentales indispensables para alcanzar los siguientes objetivos:

- 1.** Conocer la regulación del uso de los medios electrónicos por parte de la administración turística.
- 2.** Comprender el significado y el alcance de la noción de servicios de la sociedad de la información y su impacto en la actividad turística.
- 3.** Conocer las normas básicas que regulan la contratación electrónica.

1. La administración electrónica

La administración electrónica tiene que permitir mejorar la transparencia y la eficacia de las administraciones públicas así como su proximidad y apertura a los ciudadanos. Pero, al mismo tiempo, si no se toman medidas suficientes puede ampliar la fractura digital, atentar contra la privacidad de las personas o vulnerar la seguridad de las transacciones electrónicas. Sin embargo, el fomento por parte de las administraciones públicas del uso de las tecnologías de la información y la comunicación puede tener un impacto significativo en el desarrollo de la actividad turística.

Las administraciones públicas aplican las tecnologías de la información y el conocimiento con dos finalidades diferentes. Por una parte, como instrumento de transformación territorial, económica y social; por otra parte, como mecanismo para mejorar la transparencia, la eficacia y la eficiencia administrativa.

1.1. Las tecnologías de la información y la comunicación y las políticas para el desarrollo turístico

Con respecto a la primera finalidad, es importante observar cómo las administraciones públicas están impulsando las transformaciones económicas y sociales a partir del uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación. Estas acciones no son un fenómeno aislado, sino que se corresponde con los cambios que están experimentando las sociedades occidentales en las postrimerías del siglo XX y los inicios del XXI, y que se ha venido a conocer generalmente como sociedad de la información.

En el ámbito turístico hay diferentes muestras en las que se puede observar el impacto positivo de la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación para fomentar un turismo sostenible.

Impulso de la sociedad de la información y el turismo

Turismo 2020 es la estrategia de la administración general del estado implementada por que avanza en el desarrollo del sector turístico español bajo los principios de innovación, cooperación y orientación al cliente.

Web recomendada

<http://www.turismo2020.es>



Logotipo Turismo de España

Desde esta perspectiva, las administraciones públicas vienen impulsando proyectos para facilitar la extensión del uso de las tecnologías de la información y la comunicación y la inserción en la sociedad de la información. Así, se daría la formulación e implementación de políticas de inserción en la sociedad de la información del sector turístico.

En este ámbito, hay que mencionar la tarea realizada por *la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas* (SEGITTUR) creada con el objetivo de convertirse en el nexo de unión entre las tecnologías de la información y la comunicación y el turismo. Mediante Internet, SEGITTUR pretende apoyar la promoción turística y la comercialización de productos y servicios. Entre otras acciones también persigue preparar y difundir información relevante para la promoción y la innovación en el sector turístico.

1.2. La administración turística electrónica

Con respecto a la segunda finalidad, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las administraciones públicas permite mejorar la eficacia y la eficiencia administrativa, la transparencia, la proximidad y apertura de las administraciones públicas a los ciudadanos, así como su rendición de cuentas; es lo que se conoce como administración electrónica.

La administración electrónica es un modelo de administración pública basado en el uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación con el objetivo de mejorar la eficiencia interna, las relaciones interadministrativas y las relaciones de la administración con los ciudadanos.

El desarrollo de la administración electrónica tiene un carácter instrumental con el objetivo de avanzar hacia una administración pública:

- **Más abierta:** La administración electrónica permite que los ciudadanos puedan relacionarse con las administraciones públicas 24 horas al día, 365 días al año.
- **Más transparente:** La administración electrónica facilita que los ciudadanos puedan conocer lo que sucede en el interior de las administraciones públicas, accediendo a la información que generan o a los procedimientos que tramitan.
- **Más próxima:** La administración electrónica ofrece una diversidad de canales, mediante los cuales los ciudadanos pueden relacionarse con las administraciones públicas de manera personalizada según sus circunstancias personales o sus intereses profesionales.

Ejemplo

Éste sería el caso, por ejemplo, del Plan de innovación tecnológica en alojamientos (PITA) impulsado por SEGITTUR o el acuerdo que posteriormente firmaron con el Instituto Tecnológico Hotelero para la promoción de la innovación en el sector hotelero.

Web recomendada

<http://www.segittur.es>



SEGITTUR
turismo e innovación

Logotipo de SEGITTUR

- **Más integral:** la administración electrónica facilita la cooperación inter-administrativa para que los ciudadanos puedan relacionarse con las administraciones públicas, independientemente de los órganos competentes, para tramitar los procedimientos en los que estén interesados.

A pesar de los avances considerables que la administración electrónica puede suponer en las relaciones entre los ciudadanos y las administraciones públicas, la extensión del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las administraciones públicas también puede suponer la aparición de diferentes riesgos para los ciudadanos y sus relaciones con las administraciones públicas:

- **Fractura digital:** Desde un punto de vista general, el principal riesgo que puede generar la extensión de la administración electrónica es la fractura digital, es decir, la agravación de las desigualdades causada por la tecnología. Para hacer frente a este riesgo, las administraciones públicas tienen que llevar a cabo políticas para extender los medios electrónicos a todo el territorio y facilitar su uso por parte de todos los colectivos sociales y, en particular, por aquellos que puedan tener alguna discapacidad, o, simplemente, pocos conocimientos técnicos o informáticos.
- **Vulneración de la seguridad:** La configuración de Internet como red abierta, de libre acceso y con un carácter global introduce riesgos en la seguridad de las comunicaciones, como puede ser la suplantación de los autores de la comunicación, la alteración de los mensajes o la vulneración de la confidencialidad.
- **Vulneración de la intimidad:** Las tecnologías de la información y la comunicación facilitan el acceso y la agregación de datos personales en poder de las administraciones públicas que pueden llegar a proporcionar un perfil de la persona afectada. Y todo eso sin que ésta tenga conocimiento y sin dejar ningún rastro.
- **Descoordinación administrativa:** Las diferentes administraciones públicas y los órganos administrativos pueden tener pocos incentivos para compartir proyectos e información en el marco de la administración electrónica buscando de visibilizar al máximo su presencia en Internet.

La administración electrónica supone el uso de las tecnologías de la información y la comunicación como canal de relación entre administraciones públicas, ciudadanos y empresas. De hecho, son diferentes los canales utilizados: teléfono, fax, Internet, correo electrónico, SMS o la web TV. De hecho, la LAE-CSP prevé que las administraciones públicas tendrán que habilitar diferentes canales mediante los cuales se presten los servicios electrónicos. Estos canales tendrán que ser accesibles, con independencia de las circunstancias personales de los ciudadanos.

2. Los fundamentos de la regulación de la administración electrónica del turismo en España

La LAECSP supone un avance importante con respecto a la regulación de la administración electrónica que había antes de 2007. El rasgo principal es que reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos y, correlativamente, la obligación de las administraciones públicas de dotarse de medios y sistemas electrónicos para que este derecho se pueda ejercer.

En el marco de la regulación de la administración electrónica definida en la LAECSP, las comunidades autónomas pueden aprobar sus normas. Al mismo tiempo, no podemos olvidar que, en el marco de sus competencias, las comunidades autónomas también pueden regular el uso de los medios electrónicos en el ámbito del turismo.

Así, por ejemplo, la Ley 13/2002, de 21 de junio, de Turismo de Cataluña prevé en su art. 3 que "en su actividad, las administraciones turísticas y los sujetos turísticos tienen que perseguir las finalidades siguientes: j) potenciar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la difusión interior y exterior de los recursos turísticos, en las relaciones entre la Administración y los sujetos turísticos y en la prestación de servicios y de información a los usuarios, y velar por la calidad y por la innovación de diseños y de contenidos en la aplicación de estas tecnologías".

El Real Decreto 167/2009 de 6 de noviembre, por lo que se desarrolla parcialmente en LAELSP, ha desarrollado la norma básica para la Administración General del Estado.

2.1. Principios generales de la administración electrónica

Los principios generales definen el marco general en el que se tiene que desarrollar la administración electrónica. Tienen una función interpretativa del ordenamiento jurídico.

La LAECSP contiene once principios generales que, de manera expositiva, podemos agrupar en dos conjuntos:

1) **Principios generales** relativos a la **actividad** de las administraciones públicas.

En particular, desde esta perspectiva, la LAECSP prevé los siguientes principios:

a) Respeto a los **derechos a la protección de los datos** de carácter personal, honor y a la intimidad personal y familiar.

Normativa básica

Tanto la LRJPAC como la LAECSP tienen un carácter básico sujeto a lo que se dicte, según lo que prevé el art. 149. 1. 18 CE con respecto a la competencia exclusiva del Estado, sobre las bases del régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento común. No obstante, también es necesario tener en cuenta las competencias en materia de autoorganización, tanto de las comunidades autónomas como de los entes locales, que les tienen que permitir desarrollar la regulación básica y adaptarla a su organización.

b) **Igualdad** para evitar que el uso de medios electrónicos pueda causar restricciones o discriminaciones con respecto a los ciudadanos que no lo hacen.

c) **Accesibilidad** a la información y a los servicios mediante medios electrónicos.

d) **Legalidad** para garantizar la integridad de las garantías jurídicas previstas en el ordenamiento jurídico en las relaciones por medios electrónicos.

e) **Responsabilidad** y calidad en la veracidad y autenticidad de las informaciones y servicios ofrecidos por las administraciones públicas.

f) **Simplificación administrativa.**

g) **Transparencia y publicidad.**

2) **Principios relativos a los medios electrónicos.**

a) **Cooperación** entre las administraciones públicas para garantizar la interoperabilidad de los sistemas y soluciones utilizadas y la prestación conjunta de servicios.

b) **Seguridad** que implicará exigir como mínimo las mismas garantías que cuando no se utilicen medios electrónicos.

c) **Proporcionalidad** para exigir sólo aquellas garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de cada procedimiento.

d) **Neutralidad** tecnológica y adaptabilidad al progreso de las técnicas y los sistemas de información; de lo que se deriva, entre otros aspectos, que las administraciones públicas utilizarán estándares abiertos, aunque también se prevé que, de manera complementaria, se podrán utilizar los estándares de uso generalizado por los ciudadanos.

2.2. Derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos

La LAECSP reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas, utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos al ordenamiento jurídico.

Este derecho se podrá ejercer a medida que las administraciones públicas vayan desarrollando su administración electrónica, y con respecto a la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia, como muy tarde, a partir del 1 de enero de 2010 (siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias, en el caso de la administración autonómica y la local).

Para el efectivo ejercicio de este derecho, la LAECSP prevé otros derechos auxiliares o instrumentales que podemos agrupar en:

1) Derechos relacionados con los medios electrónicos

El ejercicio del derecho de acceso a los servicios públicos por medios electrónicos no tiene que vincular al ciudadano con los medios y aplicaciones que utilice. En particular, la LAECSP reconoce:

- a) Derecho a **escoger**, entre los disponibles, el medio por el que relacionarse con las administraciones públicas.
- b) Derecho a la **igualdad** en el acceso electrónico.
- c) Derecho a **escoger aplicaciones** o sistemas para relacionarse con las administraciones públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o de uso generalizado para los ciudadanos.

2) Derechos relacionados con el procedimiento administrativo electrónico

En este ámbito la LAECSP recoge de nuevo dos derechos previstos en el art. 35 LRJPAC que habían tenido una aplicación muy limitada. Además, se incorporan nuevos derechos relacionados con las copias de los documentos electrónicos y su archivo.

- a) Derecho a no aportar datos y documentos al poder de las administraciones públicas.
- b) Derecho a conocer el estado de la tramitación de los procedimientos en los que estén interesados.
- c) Derecho a obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos en los procedimientos en los que estén interesados.
- d) Derecho a que las administraciones públicas conserven en formato electrónico los documentos electrónicos.

3) Derechos relacionados con la seguridad de las transacciones electrónicas

La garantía de la seguridad de las transacciones electrónicas es una de las constantes de la LAECSP:

- a) Obtener medios de identificación electrónica necesarios para la tramitación electrónica de los procedimientos.
 - b) Utilización de los diferentes sistemas de firma admitidos por las administraciones públicas.
 - c) Garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos.
- 4) Derechos a una información y servicios públicos de calidad

La LAECSP incorpora algunos derechos que suponen un fortalecimiento de la posición del ciudadano/a en sus relaciones con las administraciones públicas:

- a) Obtener información por medios electrónicos.
- b) Calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.

3. La difusión de información pública sobre turismo en Internet

En la actualidad, el principal uso de la administración electrónica es para difundir y acceder a la información pública, tanto por parte de las administraciones públicas como de los ciudadanos.

"El mercado turístico depende de la información: un cliente de 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*.

Desde el punto de vista de la actividad turística, la difusión de información pública por medios electrónicos facilita que los ciudadanos conozcan los servicios públicos vinculados al turismo y sus derechos y deberes como usuarios y, en general, información sobre sus destinos turísticos. En este sentido, los medios electrónicos también permiten promocionar los destinos turísticos. Finalmente, los medios electrónicos facilitan la posibilidad de realizar turismo virtual, es decir, visitar museos y otros equipamientos por medios electrónicos.

Además, no se puede olvidar que, desde un punto de vista general, la difusión de información por medios electrónicos proporciona transparencia administrativa y permite incrementar la legitimidad de las administraciones públicas, al facilitar que los ciudadanos participen en los asuntos públicos y que los poderes públicos puedan rendir cuentas de su actuación a los ciudadanos. Pero, más allá del cumplimiento de estos principios, la difusión de información por medios electrónicos revierte en la eficacia administrativa y favorece la realización de la tarea diaria no sólo de las propias administraciones públicas sino también de los ciudadanos y las empresas. Además, para la industria de los contenidos, la información presenta un considerable potencial económico, ya que es la base esencial para muchos productos de información digital, como tendremos oportunidad de comentar posteriormente.

⁽¹⁾<http://www.unctad.org>

Web recomendada

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

La Ley 6/2003, de 27 de febrero, del Turismo de Aragón hace referencia a la utilización de los medios electrónicos en la difusión de información turística.

Art. 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.

Como ya se ha visto, las oficinas de turismo realizan una función importante en la difusión de información turística. Con el tiempo, han ido incorporando intensivamente los medios electrónicos en esta actividad. En este sentido, algunas normas autonómicas han hecho referencia a este aspecto.

También hay que destacar que, a través de estos medios, las administraciones públicas informan sobre los trámites para poder desarrollar las actividades turísticas.

Como ya se ha visto, la LAECSP reconoce diferentes principios algunos de los cuales tienen una incidencia directa en la actividad de difusión de la información pública como los principios de accesibilidad; responsabilidad y calidad y transparencia y publicidad. Además, reconoce el derecho a relacionarse por medios electrónicos con las administraciones públicas y a obtener información sobre los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio o las autoridades competentes en las materias relacionadas con las actividades de servicio entre otros.

En las próximas páginas se expondrá brevemente la regulación de diferentes aspectos vinculados a la difusión de información turística. En primer lugar, la regulación que hace la LAECSP de la sede electrónica como dirección electrónica en la que las administraciones públicas difunden, con determinadas garantías, información pública. En segundo lugar, se hará referencia a la calidad de la información turística difundida por Internet. A continuación, en tercer lugar, nuestra atención se centrará en la responsabilidad por los daños ocasionados por la información turística facilitado por las Administraciones públicas. Finalmente, se analizará el régimen jurídico de la reutilización de la información pública sobre turismo por parte de entidades y empresas.

3.1. La sede electrónica

La sede electrónica es la dirección electrónica disponible para los ciudadanos por las redes de telecomunicaciones, mediante la cual, las administraciones públicas difunden información y prestan servicios.

Nota

Con respecto a la información sobre cómo desarrollar la actividad turística, ved la ventanilla Única de la Directiva de servicios, www.eugo.es o la oficina virtual de trámites de la Generalitat de Cataluña, www20.gencat.cat/portal/site/OUT.

Consulta recomendada

Podéis ver el Decreto 279/2003, de 18 de noviembre, por el que se crea la Red Vasca de Oficinas de Turismo-ITOURBASK o el Decreto 111/2003, de 10 de octubre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja.

De acuerdo con la LAECSP, la titularidad, gestión y administración de la sede electrónica corresponde a una administración pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias. La sede electrónica tiene que crearse mediante un acto formal que tiene que ser publicado, en el que se determinarán las principales características:

- La titularidad de la sede electrónica comporta la responsabilidad con respecto a la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios.
- La información y los servicios accesibles por la sede electrónica tendrán que sujetarse a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, usabilidad, neutralidad e interoperabilidad y tendrán que tener en cuenta los estándares abiertos y, en su caso, los que sean de uso generalizado por los ciudadanos.
- Con respecto a la seguridad, las sedes electrónicas tendrán que disponer de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sea necesario, y, además, se tendrá que garantizar la identificación del titular de la sede.

En la sede electrónica también se podrán publicar los diarios o boletines oficiales, en las condiciones que cada administración determine, con los mismos efectos que los atribuidos a la edición impresa y, de manera sustitutoria o complementaria, aquellos actos y comunicaciones que se tengan que publicar en los tablones de anuncios o edictos.

3.2. Calidad de la información

La calidad de la información se refiere al cumplimiento de determinadas características que permiten garantizar la consecución de las finalidades de interés general que le son propias.

Aunque no hay unanimidad a la hora de concretar estas características, generalmente se considera que una información de calidad tiene que ser aquella que esté completa, actualizada, veraz y objetiva, relevante, fiable e íntegra y fácil de encontrar y entender.

Hay diferentes mecanismos por los que se puede garantizar la calidad de la información:

1) **Sellos de calidad**, que son reconocimientos facilitados por una entidad externa, según la cual una determinada página web disfruta de una determinada calidad.

2) **Cartas de servicios**, que son documentos mediante los que las administraciones públicas concretan las condiciones y características con las que se prestan los servicios públicos. Últimamente, algunos órganos administrativos han ido incorporando en sus cartas de servicios compromisos vinculados al uso de los medios electrónicos.

3) **Cláusulas legales**, que son declaraciones contenidas en las páginas web en las que se recuerdan las normas que rigen el funcionamiento de la página web. Con relación a las cláusulas legales se puede observar cómo en algunos casos, más que garantizar la calidad de la información difundida, lo que hacen es lo contrario: limitar el alcance de este principio.

3.3. La responsabilidad patrimonial por los daños causados por la difusión de información

Cuando un ciudadano o una empresa, partiendo de la información administrativa que ha conocido por Internet, actúa, y eso le genera un daño, los ciudadanos tienen que poder ser indemnizados por estos daños.

La LAECSP ha concretado para el ámbito de la administración electrónica los principios de responsabilidad en la veracidad y autenticidad de las informaciones. Además, de acuerdo con el art.10 LAECSP, el establecimiento de una sede electrónica comporta la responsabilidad de su titular con respecto a la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que se pueda acceder por la misma.

Para conocer el alcance de este principio, hay que tener en cuenta que la Constitución establece el derecho de los ciudadanos a ser indemnizados por toda lesión que sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos. Por su parte, la LRJPAC precisa más este derecho, al reconocer, en particular, el derecho a ser indemnizado, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos.

1) Información creada y difundida por la misma administración

Cuando la información suministrada por la Administración tiene su origen en la propia Administración y se presenten las circunstancias previstas en el ordenamiento jurídico, será la Administración pública, que facilita la información, la responsable por los daños causados. En concreto, cuando la informa-



AGENCIA DE CALIDAD DE INTERNET

Logo de IQUA: <http://www.iqua.net>

Web recomendada

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

Nota

Patronato de Turismo Costa Brava Girona no garantiza la inexistencia de errores en el acceso a la web, en su contenido, ni que se encuentre actualizado.

Web recomendada

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

ción difundida por Internet cause un daño que se pueda considerar como una lesión indemnizable (es decir, un daño efectivo, evaluable económicamente e individualizado en relación con una persona o grupo de personas), que el sujeto pasivo no tenga el deber jurídico de soportar, que sea jurídicamente imputable a la Administración y que haya una relación de causalidad entre la actividad administrativa y la lesión producida, la Administración pública tendrá que responder e indemnizar al perjudicado.

No obstante, en muchos casos, las administraciones públicas se exoneran de la responsabilidad por los daños causados por la información que facilitan al ciudadano, especialmente en el caso de la información facilitada por las páginas web. Una clara muestra de la auto-exoneración de la Administración pública la encontramos en los avisos legales, o condiciones de uso, que incluyen las páginas web de las administraciones públicas, ya que, a la vista de lo que se ha comentado, hay que entender que vulneran el ordenamiento jurídico.

2) Información suministrada por un tercero canalizada por la Administración

Cuando la Administración pública se limita a hacer de mediadora entre el autor -que no es la Administración- y el destinatario de la información, facilitando la información pero no elaborándola, quizá la Administración pública no tendrá que ser la responsable. En estos casos, probablemente, la indemnización no tendrá que ser satisfecha por la Administración pública, ya que su tarea se limita a la intermediación entre el autor de la información y su destinatario final. Ésta es la solución que prevé la normativa relativa a la prestación de servicios de la sociedad de la información.

A la hora de establecer la posible responsabilidad (civil, penal y administrativa) por los daños derivados de los contenidos que circulan por Internet, no sólo se tendrá que tener en cuenta a sus autores, sino también a los prestadores de servicios que los han mantenido accesibles y han permitido el acceso. De todos modos, el legislador ha reducido el riesgo que comportaba esta situación para los prestadores de los servicios de intermediación estableciendo unos ámbitos de exención de responsabilidad para determinadas actividades, o para casos en los que el prestador haya prestado el servicio con la diligencia fijada por el legislador. Partiendo de la base de que los prestadores de servicios de la sociedad de la información están sujetos a la responsabilidad civil, penal y administrativa establecida con carácter general por el ordenamiento jurídico, se establecen supuestos en los que se excluye la posibilidad de imputar la obligación de indemnizar. Esto no quiere decir que, cuando una actividad concreta no se pueda incluir en los supuestos de exención, el prestador será responsable, ya que, en este caso, se tendrá que ver si se cumplen los requisitos establecidos para la determinación de la responsabilidad administrativa.

Consulta recomendada

Art.139 LRJPAC

Nota

El Patronato de Turismo de la Diputación de Tarragona declina expresamente cualquier tipo de responsabilidad por errores u omisiones en la información contenida en esta página web, aunque intenta evitarlos, corregirlos o enmendarlos rápidamente cuando tiene conocimiento y cuando se le indican.

Web recomendada

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

Consulta recomendada

Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSICE)

En particular, los supuestos de exención de responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios previstos en el LSSICE son:

- Por la transmisión de datos suministrados por un tercero y por proporcionar acceso a la red de comunicaciones si el prestador no ha originado la transmisión, no ha seleccionado ni modificado los datos de la transmisión y no ha seleccionado al destinatario está exento de responsabilidad.
- Por el almacenamiento en memoria caché para acercar los contenidos al usuario final por una copia de determinadas páginas web alojadas en servidores geográficamente alejados, los prestadores no serán responsables, siempre que se haya cubierto la diligencia exigible.
- Por el hospedaje de datos no será responsable si el prestador no tiene conocimiento efectivo de que la actividad o información alojada es ilícita, o lesiona bienes o derechos de un tercero, o actúan con diligencia para retirar los datos o para imposibilitar el acceso.
- Por la provisión de enlaces o de instrumentos de búsqueda, se establecen los mismos deberes de diligencia que en el caso del hospedaje de datos.

Ved también

Ved el apartado 12 de este módulo.

3.4. La reutilización de la información pública

Las administraciones públicas no son los únicos entes que difunden la información pública. Buena parte de la información que producen las administraciones públicas en el ejercicio de sus funciones constituye la materia bruta utilizada por la industria de contenidos con el fin de ofrecer bienes y servicios en el mercado.

La información cartográfica y geográfica, estadística, meteorológica o turística tiene un importante valor para el mercado, y es la base para crear contenidos y servicios de información.

La Ley 37/2007, de 16 de noviembre, de Reutilización de la Información del Sector Público ha trasladado al ordenamiento jurídico español la Directiva 2003/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de noviembre, de reutilización de la información del sector público.

La Ley regula con carácter básico el régimen jurídico aplicable a la reutilización de los documentos elaborados o custodiados por las administraciones públicas y los organismos del sector público.

Web recomendada

http://www.zaragoza.es/turruta/Turruta/index_Ruta

La reutilización consiste en el uso de documentos que obran en poder de las administraciones públicas y organismos del sector público, por personas físicas o jurídicas, con finalidades comerciales o no comerciales, siempre que el mencionado uso no constituya una actividad administrativa pública, ni tampoco el intercambio de documentos entre administraciones públicas en el ejercicio de las funciones públicas que tengan atribuidas.

Pueden ser objeto de reutilización los documentos, es decir, toda información, cualquiera que sea su apoyo y forma de expresión, elaborados o custodiados por las administraciones públicas y organismos públicos.

La ley persigue que las administraciones públicas faciliten mecanismos para que se pueda buscar, localizar y acceder electrónicamente a los documentos disponibles para su reutilización. En cualquier caso, eso no supone el reconocimiento de la obligación por parte de las administraciones públicas de facilitar documentos que no existan como tales, o extractos de documentos ya existentes para adecuarse a las solicitudes de los interesados en la reutilización.

La ley define tres modalidades de reutilización entre las que podrá optar cada administración pública a la hora de definir el régimen jurídico específico de la reutilización de la información:

- **Reutilización sin sujeción a condiciones.**
- **Reutilización con sujeción a condiciones establecidas en licencias-tipo**, que tendrán que estar disponibles en formato digital y ser procesables electrónicamente.
- **Reutilización previa solicitud** pudiendo incorporar condiciones en una licencia. La licencia tendrá que reflejar, al menos, la información relativa a la finalidad concreta, comercial o no comercial, para la que se concede la reutilización, la duración de la licencia, las obligaciones del beneficiario y del organismo concedente, las responsabilidades de uso y modalidades financieras, indicándose el carácter gratuito, o, en su caso, la tasa o precio público aplicable.

Web recomendada

<http://www.aporta.es>

La reutilización de la información podrá estar sometida a condiciones para que el contenido de la información no sea alterado, para que no se desnaturalice el sentido de la información y para que se mencione la fuente o la fecha de la última actualización. Estas condiciones tendrán que ser claras, justas y transparentes y no podrán reducir las posibilidades de reutilización, reducir la competencia ni ser discriminatorias. Tampoco pueden establecer, en principio, acuerdos exclusivos.

La ley establece la posibilidad de que las administraciones puedan aplicar una tasa o un precio público por el suministro de documentos para su reutilización.

La ley también prevé para la Administración general del Estado y por lo tanto, sin tener carácter básico, un régimen sancionador vinculado al mal uso que los destinatarios puedan hacer de la información cuya reutilización haya sido autorizada.

Web recomendada

<http://www.aporta.es>

4. La comunicación por medios electrónicos en el ámbito turístico

La LAECSP sólo regula el uso de los medios electrónicos para canalizar la comunicación de los ciudadanos con las administraciones públicas al regular la necesidad de garantizar que las sedes electrónicas tengan disponibles medios para la formulación de quejas y sugerencias y la posibilidad de que los órganos colegiados puedan constituirse y adoptar acuerdos utilizando medios electrónicos (convocatoria, constitución, adopción y certificación de acuerdos y de actas).

La utilización de los medios electrónicos puede ser un buen instrumento para hacer frente a uno de los déficits más importantes de los sistemas democráticos: el bajo nivel de participación. Ante esta realidad, en los últimos años se han ido produciendo diferentes avances en el uso de los medios electrónicos, para facilitar la comunicación entre los ciudadanos y las administraciones públicas y, en particular, su participación en las decisiones públicas.

A pesar de la inexistencia de un desarrollo normativo más extenso, las experiencias de participación electrónica son diversas; por ejemplo, en la elaboración de los anteproyectos de ley o en las decisiones que se toman por parte del ayuntamiento. También se han ido extendiendo las plataformas para estimular el establecimiento de mecanismos de participación electrónica.

Últimamente, algunas administraciones turísticas han ido promoviendo la utilización de las aplicaciones de la Web 2.0.

Finalmente, hay que mencionar que, mediante las tecnologías de la información y la comunicación, las administraciones públicas están facilitando formación en materia turística.

Webs recomendadas

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

Ejemplo

El *Plan Operativo Turespaña 2008* prevé que se incorporarán mediante Internet las experiencias de los visitantes por el desarrollo de herramientas de la Web 2.0 que permitan seleccionar, agregar e incorporar las vivencias (vídeos, fotografías, blogs etc.) más relevantes.

5. El procedimiento administrativo electrónico

La actividad de la Administración pública se produce y manifiesta por medio del procedimiento administrativo, que es, al mismo tiempo, un elemento de garantía de los derechos e intereses de los ciudadanos que puedan resultar afectados por la actividad de las administraciones públicas y un elemento de garantía de la racionalidad y el acierto de la actividad administrativa.

El procedimiento administrativo está configurado por diferentes fases: la iniciación, que da lugar a la apertura del procedimiento, bien de oficio o bien por solicitud de una persona interesada; la instrucción, fase central del procedimiento, en la que la Administración forma su voluntad a partir de los elementos aportados en los diferentes trámites (prueba, informes y participación de los interesados); y la finalización, en la que se toma la decisión final, que será comunicada al interesado.

La tramitación telemática de los procedimientos administrativos se encuentra todavía en un estadio inicial, pero es, probablemente, el ámbito en el que la utilización de las nuevas tecnologías puede tener una mayor repercusión, tanto de cara a la misma Administración pública como en sus relaciones con los ciudadanos.

En esta línea, es necesario destacar la necesidad de abordar el proceso de incorporación de los medios electrónicos en la tramitación del procedimiento administrativo de una manera amplia, es decir, rediseñando los procedimientos y las organizaciones.

La LAECSP regula diferentes aspectos que inciden directamente en el uso de los medios electrónicos en la tramitación del procedimiento administrativo.

5.1. Seguridad, identificación y autenticación

Una de las principales preocupaciones vinculadas al uso de los medios electrónicos, en las relaciones entre las administraciones públicas y los ciudadanos en cuanto a tales medios, la encontramos en la garantía de su seguridad, que se traduce, entre otros aspectos, en poder garantizar la identidad de los sujetos que transaccionan electrónicamente y la integridad del objeto de la transacción.

Ved también

Con relación a los diferentes ámbitos en los que se pueden usar los medios electrónicos en la tramitación del procedimiento administrativo, ved los módulos 1, 2 y 3.

La LAECSP hace un importante paso adelante en la regulación de la seguridad, estableciendo diferentes mecanismos para garantizar la identidad y autenticación tanto de los ciudadanos como de las administraciones públicas, así como la integridad de las transacciones electrónicas que se puedan dar.

La identificación y la autenticación persiguen reconocer si una persona o administración es quien se supone y la confirmación de la identidad de aquellos que quieren utilizar los medios electrónicos, es decir, la verificación de que el usuario de la administración electrónica es aquel que dice ser.

La identificación y la autenticación se pueden conseguir por diferentes medios que pueden dar diferentes niveles de seguridad, pero que al mismo tiempo, tienen diferentes niveles de complejidad y de coste. La LAECSP prevé que las administraciones públicas admitirán los sistemas de firma electrónica previstos en la ley de firma electrónica, y, en particular, de acuerdo con lo que determine cada administración pública:

- 1) **Sistemas de firma electrónica** incorporados en el documento nacional de identidad, que tendrán que poder ser utilizados en todo momento.
- 2) **Sistemas de firma electrónica avanzada**, cuya relación tendrá que ser pública y accesible mediante medios electrónicos.
- 3) **Sistemas de firma electrónica basada en certificado electrónico** reconocido.
- 4) **Utilización de claves** concertadas en un registro previo del usuario.
- 5) **Aportación de información** conocida por ambas partes.
- 6) **Otros sistemas no criptográficos**, de acuerdo con lo que se determine. En éste y en los dos casos anteriores, hará falta que se garantice la integridad y el no repudio de los documentos electrónicos firmados.

Para aquellos ciudadanos que no dispongan de los medios necesarios para identificarse o autenticarse electrónicamente, la LAECSP prevé que se podrán identificar por un funcionario público habilitado a los efectos por sus sistemas de firma electrónica.

Con respecto a la identificación y autenticación de las administraciones públicas y del personal a su servicio se podrán utilizar los siguientes mecanismos:



DNI electrónico: <http://www.dnielectronico.es/index.html>



Logotip CATCERT: <http://www.catcert.net/web/cat/index.jsp>

- **Sistemas de firma electrónica basados** en la utilización de certificados de dispositivo seguro o medio equivalente.
- **Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada**, como el sello electrónico de administración pública, basado en certificado reconocido o el código seguro de verificación; se permite la comprobación de la integridad del documento en la sede electrónica correspondiente.
- **Sistemas de firma electrónica que cada administración pública facilite al personal a su servicio**, que podrán identificar de forma conjunta al titular del puesto de trabajo o cargo y a la administración u órgano donde presta sus servicios.
- **Sistemas de firma electrónica incorporados en el documento nacional de identidad** del personal al servicio de la Administración pública.
- **Intercambio electrónico de datos** en entornos cerrados de comunicación en los que se tendrá que garantizar la seguridad y la protección de los datos que se transmitan.

5.2. El uso de los medios electrónicos en la tramitación del procedimiento administrativo

En las próximas páginas expondremos los principales rasgos de cada uno de los instrumentos y trámites regulados en la LAECSP.

1) Registros electrónicos

En todos los órganos administrativos tiene que haber un registro general en el que se haga un asentamiento de todo escrito o comunicación que sea recibido por aquel órgano administrativo, así como también de todos los que salgan de aquel órgano hacia otros órganos o hacia los ciudadanos.

Las administraciones públicas tendrán que crear en la sede electrónica un registro electrónico para la recepción y envío de solicitudes, escritos y comunicaciones.

Los registros electrónicos permitirán la presentación de escritos las veinticuatro horas del día, todos los días del año, aunque a los efectos del cómputo de los plazos se privará a la fecha y hora oficial de la sede electrónica de acceso y el resto de normas previstos a la ley.

Los registros electrónicos podrán admitir documentos electrónicos normalizados correspondientes a los servicios y procedimientos especificados en la norma de creación y, también, cualquier documento que esté dirigido a cualquier órgano o entidad del ámbito de la administración titular del registro. Además, los ciudadanos podrán enviar al registro, electrónico junto con las solicitudes, escritos o comunicaciones u otros documentos que consideren oportuno. Estos documentos, sin embargo, tendrán que cumplir los estándares de formato y requisitos de seguridad que se determinen.

Los registros electrónicos emitirán un recibo que consistirá en una copia auténtica del escrito o solicitud presentados, así como de los documentos que lo acompañen.

2) Comunicaciones electrónicas

La LAECSP prevé el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones electrónicas utilizando los medios electrónicos.

Desde la perspectiva del procedimiento administrativo, este derecho se traduce en que los ciudadanos podrán escoger comunicarse con las administraciones públicas por medios electrónicos. Esta opción podrá modificarse en cualquier momento, ya que no vincula al ciudadano.

No obstante, cuando una norma con rango de ley lo establezca, o de ella se infiera la utilización de medios no electrónicos, no se dará esta opción. Tampoco, en el caso de las personas jurídicas o, en determinadas circunstancias, de las personas físicas que podrán ser obligadas reglamentariamente a comunicarse con las administraciones públicas sólo por medios electrónicos.

Cuando un ciudadano haya solicitado o consentido expresamente comunicarse con la Administración pública por medios electrónicos, ésta así lo tendrá que hacer.

La LAECSP también prevé que las administraciones públicas utilizarán preferentemente los medios electrónicos para relacionarse con otras administraciones públicas de acuerdo con las condiciones que determinen.

En las comunicaciones electrónicas hará falta que haya constancia de la transmisión y recepción, las fechas, contenido íntegro e identificación del emisor y el receptor.

3) Notificaciones electrónicas

Mediante la notificación de los actos administrativos, las administraciones comunican a los interesados el contenido de las decisiones tomadas. De acuerdo con la normativa vigente, las administraciones públicas tienen que notificar a las personas interesadas las resoluciones y los actos administrativos que afectan a sus intereses, como requisito para su eficacia.

Los interesados podrán escoger que la notificación se practique por un medio electrónico.

Para que la notificación se pueda practicar utilizando algún medio electrónico, será necesario que el interesado haya señalado este medio como preferente o haya consentido su utilización. El interesado lo podrá manifestar por los medios electrónicos. Además, durante la tramitación del procedimiento, los interesados podrán solicitar, en el órgano competente, que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos y se utilicen otros medios previstos al ordenamiento jurídico.

La notificación electrónica tendrá que permitir acreditar la fecha y hora en la que se produzca la puesta a disposición del interesado del acto notificado, así como el acceso a su contenido; momento en el que se entenderá realizada la notificación.

Si en el plazo de diez días no se ha accedido al contenido de la notificación, se entenderá que la notificación ha sido rechazada a los efectos de lo previsto en la legislación de procedimiento administrativo, excepto que se pruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.

En cambio, si el interesado, a pesar de no acceder a la notificación, realiza las actuaciones administrativas correspondientes, y así queda constancia, se entenderá que se ha producido la notificación por comparecencia.

2) Documentos electrónicos

Los documentos en los que se plasman los actos administrativos podrán emitirse por medios electrónicos siempre y cuando estén firmados electrónicamente e incluyan referencia temporal.

Desde la perspectiva del contenido de las comunicaciones, la LRJPAC define las características del documento electrónico. En particular, se prevé que "los documentos emitidos, sea cual sea su soporte, mediante medios electrónicos, informáticos o telemáticos para las administraciones públicas, o los que éstas emitan como copias de originales almacenados por estos mismos medios, disfrutarán de la validez y la eficacia de documento original siempre que quede

Consulta recomendada

Podéis ver art.45 LRJPAC

garantizada la autenticidad, la integridad y la conservación y, si es el caso, la recepción por el interesado, así como también el cumplimiento de las garantías y requisitos exigidos por ésta u otras leyes".

De acuerdo con este precepto, el acto administrativo en soporte informático, cuando cumpla las garantías previstas, se equipará en el recogido en papel. En concreto, estos requisitos son: autenticidad, que permite conocer y acreditar a quien ha emitido el documento y vincularlo en exclusiva con el mismo; integridad, que pretende evitar la manipulación del contenido del acto por una persona que no tenga competencia para hacerlo; conservación, que implica establecer las medidas que permitan mantener la constancia del documento para el adecuado ejercicio de las funciones administrativas y, si ocurre, para la defensa de los derechos de los ciudadanos, y recepción por el interesado en aquellos casos previstos con carácter general para la LRJPAC.

3) Copias electrónicas

Los medios electrónicos pueden utilizarse para hacer copias de documentos en papel y electrónicos.

Las copias se considerarán auténticas y tendrán los mismos efectos y validez:

- a) Por medios electrónicos se podrán hacer copias auténticas de documentos electrónicos emitidos tanto por los interesados como por la propia Administración pública, siempre y cuando el documento electrónico original se encuentre en poder de la Administración, y la firma electrónica y el sello de tiempo permitan comprobar la identidad entre el documento y su copia.
- b) Por medios electrónicos, también se podrán hacer copias de documentos emitidos por la Administración pública en papel.
- c) Por medios electrónicos, las administraciones públicas podrán obtener imágenes electrónicas de documentos aportados por los ciudadanos, con su misma validez y eficacia, mediante procesos de digitalización que garanticen su autenticidad, integridad y conservación del documento imagen. Este proceso se podrá hacer de manera automatizada utilizando un sello electrónico.
- d) También se podrán realizar copias en papel de documentos electrónicos. Estas copias también tendrán la consideración de auténticas cuando incorporen un código generado electrónicamente o cualquier otro medio que permita contrastar su autenticidad, mediante el acceso a los archivos electrónicos de la Administración pública.

Los documentos emitidos originalmente en papel se podrán destruir, siguiendo los criterios definidos por cada administración pública, cuando se hayan hecho copias electrónicas siguiendo los requisitos previstos en la LAECSP.

4) Expediente electrónico

El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, sea cual sea la información que contengan.

El expediente electrónico incluirá un índice electrónico que irá firmado electrónicamente con el objetivo de garantizar la integridad del expediente y su orden.

5) Tramitación del procedimiento por medios electrónicos

La LAECSP prevé diversos preceptos relativos a la tramitación de las diferentes fases del procedimiento por medios electrónicos, aunque sólo algunos de ellos tienen carácter básico.

En particular, hay que hacer referencia a:

a) Iniciación del procedimiento: Las administraciones públicas tendrán que poner en disposición de los interesados los modelos o sistemas electrónicos de solicitud en la sede electrónica.

b) Acceso de los interesados a la información sobre el estado de tramitación: En los procedimientos gestionados, en su totalidad electrónicamente, se pondrá a disposición del interesado un servicio electrónico de acceso restringido donde podrá consultar información sobre el estado de tramitación del procedimiento en el que sea interesado (relación de los actos de trámite realizados, indicación de su contenido y fecha).

c) Tramitación de los procedimientos por medios electrónicos: La resolución del procedimiento tramitado con medios electrónicos garantizará la identidad del órgano competente.

d) Actuación administrativa automatizada. La LAECSP prevé que en el caso de la actuación automatizada tendrá que establecerse previamente el órgano u órganos competentes para la definición de diferentes elementos relativos a la aplicación, su mantenimiento y control y auditoría. Además, se indicará el órgano que tiene que ser considerado responsable a los efectos de impugnación.

6. Cooperación entre administraciones públicas. Interoperabilidad

Uno de los pilares de la LAECSP lo encontramos en la regulación de los instrumentos y mecanismos para favorecer la relación entre las diferentes administraciones públicas por medios electrónicos y su cooperación para el desarrollo de la administración electrónica.

Las administraciones públicas utilizarán los medios electrónicos en sus relaciones y con los ciudadanos, utilizando medidas que garanticen un suficiente nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa.

El Esquema Nacional de Interoperabilidad es el documento que fija los criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones que tendrán que ser tenidos en cuenta por las administraciones públicas para la toma de decisiones tecnológicas. La LAECSP también prevé la adopción del Esquema Nacional de Seguridad, con el objetivo de establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos.

Los dos esquemas se elaborarán con la participación de todas las administraciones públicas españolas, aunque serán finalmente aprobadas por el Gobierno mediante un real decreto. Para elaborar los esquemas se tendrán en cuenta las directrices de la Unión Europea en la materia (*European Interoperability Framework*), así como la situación tecnológica de las diferentes administraciones públicas. También se considerará la utilización de estándares abiertos y (en su caso, de manera complementaria) estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

La LAECSP también se refiere a la red de comunicaciones de las administraciones públicas españolas y a la red integrada de atención al ciudadano.

Se prevé que la Administración general del Estado y las administraciones autonómicas y locales adoptarán las medidas necesarias e incorporarán, en sus respectivos ámbitos, las tecnologías necesarias para posibilitar la interconexión de sus redes, con la finalidad de crear una red de comunicaciones que interconecte los sistemas de información de las administraciones públicas españo-

Web recomendada

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

Nota

Esta red es conocida como red SARA

las y permita el intercambio de informaciones y servicios entre ellas. Además, esta red tiene que permitir la interconexión con las redes de las instituciones europeas.

Con respecto a la red integrada de atención al ciudadano, la LAECSP prevé que las administraciones públicas podrán suscribir convenios de colaboración, con el objeto de articular medidas e instrumentos de colaboración para la implantación coordinada y normalizada de una red de espacios comunes o ventanillas únicas.



Logotipo 060: <http://www.060.es>

7. La noción de servicios de la sociedad de la información

La Directiva sobre el Comercio Electrónico (Directiva 2000/31/CE, de 8 de junio de 2000, "relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior") estableció una serie de reglas aplicables a la prestación de servicios en línea. El propósito de la Directiva no fue el de establecer una reglamentación exhaustiva de las actividades llevadas a cabo por medio de la Red, sino que se limitó a tratar "algunos aspectos jurídicos" de tales servicios.

Para establecer el ámbito material de aplicación de las nuevas reglas, la Directiva adoptó la noción de *servicios de la sociedad de la información*, ya definida en una Directiva anterior (Directiva 98/34/CE, de 22 de junio de 1998, modificada por la Directiva 98/48/CE, de 20 de julio de 1998, por la que se establece un procedimiento de información en materia de las normas y reglamentaciones técnicas y de las reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información).

Según la definición contenida en esta última Directiva², y que hace suya la Directiva sobre el Comercio Electrónico,

⁽²⁾Art. 2.a

se entiende por *servicio de la sociedad de la información* cualquier servicio prestado:

- normalmente a cambio de una remuneración;
- a distancia;
- por vía electrónica; y
- a petición individual de un destinatario del servicio.

Esta noción no se limita exclusivamente a los servicios prestados por Internet, sino que incluye también los que se prestan mediante cualquier otra red de comunicaciones electrónicas.

Con respecto a la posible gratuidad de los servicios, hay que tener en cuenta que un servicio no remunerado por el usuario puede ser también un servicio de la sociedad de la información *si implica una actividad económica* para quien lo presta. Éste es el sentido del requisito de que sean servicios prestados "normalmente a cambio de una remuneración". La falta de remuneración por parte del destinatario no impide que, desde la perspectiva del prestador, el servicio constituya una actividad económica que puede dar lugar a ingresos indirectos, como los derivados de la publicidad (*cfr.* en este sentido el considerando 18 de la Directiva sobre Comercio Electrónico).

Si bien el comercio electrónico constituye un servicio de la sociedad de la información³, hay que tener en cuenta que no todas las actuaciones que se llevan a cabo *en el marco* de una actividad de comercio electrónico serán un SSI. Por ejemplo, una librería en línea presta evidentemente un SSI, pero la actividad de envío físico del libro comprado por Internet ya no es un SSI, porque no se hace por vía electrónica, como tampoco lo será, pues, ningún servicio que se preste fuera de línea (*off line*). Por otra parte, el uso del correo electrónico (o de otros sistemas equivalentes) por parte de personas físicas *que actúan fuera de su profesión, oficio o actividad profesional, incluso cuando lo usan para celebrar contratos entre sí*, no constituye un servicio de la sociedad de la información (*cf.* cdo. 18 DCE).

⁽³⁾En adelante, SSI

La Directiva sobre el Comercio Electrónico se transpuso al ordenamiento jurídico español mediante la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (en los sucesivos, LSSICE).

El texto de la LSSICE se ha modificado ya en varias ocasiones mediante las siguientes leyes: Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones; Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica; Ley 25/2007, de 18 de octubre, de Conservación de Datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones; Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

Web recomendada

Una versión consolidada de la LSSICE puede consultarse en <http://www.lssi.es/Secciones/Normativa/>.

El preámbulo de la LSSICE afirma que se ha querido adoptar un concepto amplio de servicios de la sociedad de la información:

"Se acoge, en la Ley, un concepto amplio de «servicios de la sociedad de la información», que engloba, además de la contratación de bienes y servicios por vía electrónica, el suministro de información por dicho medio (como el que efectúan los periódicos o revistas que pueden encontrarse en la red), las actividades de intermediación relativas a la provisión de acceso a la red, a la transmisión de datos por redes de telecomunicaciones, a la realización de copia temporal de las páginas de Internet solicitadas por los usuarios, al alojamiento en los propios servidores de información, servicios o aplicaciones facilitados por otros o de enlaces a otros sitios de Internet, así como cualquier otro servicio que se preste a petición individual de los usuarios (descarga de archivos de vídeo o audio...), siempre que represente una actividad económica para el prestador. Estos servicios son ofrecidos por los operadores de telecomunicaciones, los proveedores de acceso a Internet, los portales, los motores de búsqueda o cualquier otro sujeto que disponga de un sitio en Internet a través del que realice alguna de las actividades indicadas, incluido el comercio electrónico." (Exposición de motivos, II)

En realidad, el concepto no es más amplio del que ya se recogía en la Directiva, porque, como ya hemos visto, el suministro de información por medio de la Red, si constituye una actividad económica para el prestador, se considera también un SSI (*cf.* cdo. 18 DCE), igual que el resto de los servicios que se mencionan en el párrafo transcrito de la exposición de motivos de la LSSICE, que entran también sin problemas en el concepto de SSI que adopta la Directiva.

En su anexo de definiciones, la LSSICE define explícitamente qué se entenderá por "servicios de la sociedad de la información" a efectos de la misma Ley:

"[...] todo servicio prestado normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario.

El concepto de servicio de la sociedad de la información comprende también los servicios no remunerados por sus destinatarios, en la medida en que constituyan una actividad económica para el prestador de servicios."

Esta definición, que se ajusta perfectamente al concepto de la Directiva, se completa con un listado de ejemplos que la LSSICE califica expresamente como SSI, siempre que representen una actividad económica. Son los siguientes:

- 1.º La contratación de bienes o servicios por vía electrónica.
- 2.º La organización y gestión de subastas por medios electrónicos o de mercados y centros comerciales virtuales.
- 3.º La gestión de compras en la red por grupos de personas.
- 4.º El envío de comunicaciones comerciales.
- 5.º El suministro de información por vía telemática.
- 6.º El vídeo bajo demanda, como servicio en que el usuario puede seleccionar a través de la red, tanto el programa deseado como el momento de su suministro y recepción, y, en general, la distribución de contenidos previa petición individual.

Para acabar de cerrar el concepto, la propia definición contenida en el anexo dice que *no* constituirán SSI los servicios que no reúnan las características ya mencionadas (prestación normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario), y recoge algunos ejemplos, básicamente los mismos que recoge también el anexo de la Directiva 98/34 (servicios prestados por telefonía vocal, fax, télex; servicios de radiodifusión televisiva; servicios de radiodifusión sonora; teletexto televisivo y otros servicios equivalentes, como las guías electrónicas de programas). También dispone expresamente que *no* se considera SSI el intercambio de información mediante correo electrónico, u otro medio de comunicación electrónica equivalente, para fines ajenos a la actividad económica de los que los utilizan (como ya había indicado el cdo. 18 de la DCE).

8. El principio de control en origen

8.1. El ámbito coordinado y el control en origen

El **ámbito normativo coordinado** está constituido por los requisitos que cualquier ley imponga a los prestadores de servicios de la sociedad de la información en relación con los siguientes aspectos:

- El **inicio de la actividad** (como las titulaciones profesionales, la publicidad registral, las autorizaciones, calificaciones o notificaciones que sean preceptivas en función de la actividad concreta que se quiera prestar en red).
- El **ejercicio de la actividad** (como los requisitos referentes a la manera de actuar del prestador, a la calidad o contenido del servicio, publicidad, contratación por vía electrónica y responsabilidad).

En cambio, no forman parte del ámbito coordinado los requisitos referentes a las mercancías en sí, ni a su entrega (*cf.* cdo. 21 y art. 2.h DCE), ni tampoco, naturalmente, los servicios que no se presten por medios electrónicos, porque de hecho éstos no son en absoluto servicios de la sociedad de la información.

El control del cumplimiento de esta normativa constitutiva del "ámbito normativo coordinado" corresponde al Estado miembro en el que se encuentre establecido el prestador del servicio⁴.

⁽⁴⁾ *cf.* art. 7 LSSICE

Se establece así un **principio de control en origen** (*cf.* cdo. 22 DCE), de modo que los otros Estados no podrán restringir (por razones derivadas del ámbito normativo coordinado) la prestación de SSI procedentes de un prestador establecido en un Estado miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo (*cf.* art. 7 LSSICE y art. 3 DCE).

El objetivo de este sistema es, pues, facilitar la libre circulación de los servicios, de modo que al prestador del servicio le baste tener en cuenta la legislación de su país de origen en relación con las materias que integran el ámbito coordinado.

Ahora bien, este principio –que implica que el Estado de destino del servicio tendrá que confiar en que ya se ha superado el control en origen, y por lo tanto no podrá restringir la prestación del servicio– tiene **importantes excepciones**, previstas en la propia Directiva⁵:

⁽⁵⁾ *cf.* art. 3 DCE

1) Por una parte, el principio de no restricción de la libertad de prestación de los SSI procedentes de otro Estado miembro por razones inherentes al ámbito normativo coordinado no es de aplicación en determinados campos, entre los cuales está el de los derechos de propiedad intelectual e industrial, el de la libertad de las partes para elegir la ley aplicable a su contrato, el de las obligaciones contractuales relativas a contratos celebrados por los consumidores o el de la licitud de las comunicaciones comerciales no solicitadas (*cf.* la transposición en el art. 3 de la LSSICE).

2) Por otra parte, los Estados podrán imponer restricciones respecto de un determinado SSI procedente de otro Estado cuando atente o pueda atentar contra los siguientes principios (art. 8 LSSICE):

- a) La salvaguarda del orden público, la investigación penal, la seguridad pública y la defensa nacional.
- b) La protección de la salud pública o de las personas físicas que tengan la condición de consumidores o usuarios, incluso cuando actúen como inversores.
- c) El respeto a la dignidad de la persona y al principio de no discriminación por motivos de raza, sexo, religión, opinión, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
- d) La protección de la juventud y la infancia.

Los prestadores de servicios de intermediación, como por ejemplo los que prestan el servicio de transmisión y de acceso a la Red, están obligados a colaborar con las autoridades competentes cuando sea necesario para la efectividad de estas restricciones, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 8.4 y 11.2 de la ley.

8.2. Determinación del lugar de establecimiento del prestador

El sistema de control en el Estado de origen parte de la base de que al prestador establecido en un Estado miembro se le aplicará la legislación nacional de dicho Estado. La aplicabilidad de la legislación de un Estado concreto a un prestador se basa en la noción de *establecimiento*.

La LSSICE es de aplicación:

- a los prestadores *establecidos* en España, y
- a los servicios de la sociedad de la información que los prestadores residentes o domiciliados en otro Estado miembro ofrezcan por medio de un *establecimiento permanente* situado en España.

Por prestadores **establecidos en España**, la LSSICE entiende aquellos que tienen su residencia o domicilio social en el territorio español, siempre que coincida con el lugar en el que esté efectivamente centralizada la gestión administrativa y la dirección de sus negocios. De lo contrario, se tendrá en cuenta el lugar en el que se lleve a cabo esta gestión o dirección⁶.

⁶Art. 2.1.II

Por prestadores **con establecimiento permanente en el territorio español**, la LSSICE entiende aquellos que dispongan en España, de manera continuada o habitual, de instalaciones o puestos de trabajo en los que realicen toda o parte de su actividad.

Se establece la presunción de que un prestador está establecido en España cuando el mismo prestador o alguna de sus sucursales se haya inscrito en un registro mercantil español o en otro registro público español en el que fuera necesaria la inscripción para la adquisición de personalidad jurídica. Ahora bien, el uso de medios tecnológicos situados en España para la prestación o el acceso al servicio no servirá como criterio para determinar, por sí solo, el establecimiento en España del prestador (*cf.* art. 2.3 LSSICE). Por tanto no será suficiente, por ejemplo, que los servidores estén físicamente ubicados en territorio español.

9. El régimen jurídico de los servicios de la sociedad de la información

La LSSICE no regula todos los aspectos de la actividad de los prestadores de servicios de la sociedad de la información. Estas actividades, de hecho, son muy diversas, y a cada una le será aplicable, además de la LSSICE, la normativa específica propia de tal actividad. En efecto, el hecho de que un servicio se preste por vía electrónica no le exime de cumplir todas las normas que se le puedan aplicar en consideración al tipo concreto de servicio del que se trate.

Por ejemplo, desde normas fiscales hasta normas de control administrativo en materia de comercio, de sanidad, de licencias preceptivas para el desarrollo de la actividad concreta; pasando, naturalmente, por las normas civiles o mercantiles de carácter general aplicables a las obligaciones y contratos, las normas sobre competencia desleal, sobre defensa de la competencia, sobre publicidad, sobre protección de datos personales, las normas penales y un largo etcétera.

De manera muy particular, **los servicios de la sociedad de la información dirigidos a consumidores** quedan sujetos a todo el bloque de normas de protección de consumidores. La propia Directiva de Comercio Electrónico, en su undécimo considerando, recoge una relación de directivas en materia de protección de los consumidores que declara plenamente aplicables a los servicios de la sociedad de la información.

El contenido sustantivo de la LSSICE en relación con la prestación de servicios de la sociedad de la información resulta de hecho bastante reducido. Básicamente, al margen de establecer el principio de libre prestación de los servicios y los límites de esta libertad, fija una serie de obligaciones generales de los prestadores de SSI en materias como la información que han de dar de sí mismos o los deberes de colaboración con las autoridades; establece unas importantes exenciones de responsabilidad en la prestación de servicios de intermediación por los contenidos de terceros; regula brevemente algunos aspectos de las comunicaciones comerciales y también de la contratación electrónica, particularmente las obligaciones de información previa y posterior a la celebración del contrato y las condiciones para la validez y eficacia de estos negocios; establece el régimen de la acción de cese en materia de protección a los consumidores; y construye el régimen sancionador correspondiente para el caso de incumplimiento de las obligaciones fijadas en la misma Ley.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que la LSSICE excluye expresamente de su ámbito de aplicación dos servicios concretos (art. 5.1):

- los prestados por notarios y registradores de la propiedad y mercantiles en el ejercicio de sus funciones públicas,

- y los prestados por los abogados y procuradores en el ejercicio de sus funciones de representación y defensa en juicio.

9.1. Principio de libre prestación

La prestación de servicios de la sociedad de la información no está sujeta a ninguna autorización previa (*cf.* art. 6 LSSICE).

Sin embargo, como es lógico, sí serán exigibles aquellas autorizaciones previstas en el ordenamiento y que respondan al tipo concreto de actividad que se quiera realizar en línea. Lo que no se exige es una autorización específica por el hecho de que una actividad determinada se quiera llevar a cabo en línea y venga a constituir un servicio de la sociedad de la información. Tampoco se crea un registro especial de prestadores de servicios de la sociedad de la información.

Con respecto a los prestadores establecidos en otros Estados miembros de la UE, como ya hemos visto, no se les puede imponer ninguna restricción derivada del ámbito normativo coordinado, fuera de las excepciones que se fijan en los artículos 3 y 8 de la LSSICE. En relación con terceros Estados, que no sean miembros del Espacio Económico Europeo, dependerá de lo que dispongan los tratados internacionales.

9.2. Obligaciones de información y deberes de colaboración de los prestadores de servicios

El prestador de servicios de la sociedad de la información queda obligado a facilitar cierta información sobre sí mismo, a la que se debe poder acceder de forma permanente, fácil, directa y gratuita. Dicha información debe incluir los siguientes elementos (*cf.* art. 10 LSSICE):

- Su nombre o denominación social, la residencia o domicilio, o la dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España; su dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer una comunicación directa y efectiva.
- Los datos de inscripción registral, si es que el prestador está inscrito en algún registro (ya sea el Registro Mercantil, o bien cualquier otro registro público en el que esté inscrito para la adquisición de personalidad jurídica o a meros efectos de publicidad).
- Si desarrolla una actividad sometida a régimen de autorización, tendrá que indicar los datos de la autorización y del órgano competente para la supervisión.

- Si desarrolla una "profesión regulada", tendrá que indicar el colegio profesional al que pertenezca, el título profesional y el Estado en el que se expidió, y deberá hacer referencia a las normas profesionales aplicables al ejercicio de su profesión.
- Su número de identificación fiscal.
- Información clara y exacta sobre los precios, e indicar si incluyen o no los impuestos y, si procede, los gastos de envío y, en su caso, lo que dispongan las normas de las comunidades autónomas con competencias en la materia.
- Si es el caso, el código o los códigos de conducta a los que esté adherido, y la manera de consultarlos electrónicamente.

Además, como ya se ha indicado más arriba, ciertos prestadores de servicios, concretamente aquellos que prestan un servicio de intermediación, como el de transmitir datos y dar acceso a la Red, o el de alojar contenidos de terceros, tienen una serie de obligaciones de colaboración con las autoridades competentes, que se concretan en el artículo 11.

Además, los que presten el servicio de acceso a Internet están obligados a informar a sus usuarios sobre medidas de seguridad, protección frente a virus o spam, así como a darles información de las medidas de seguridad que el propio prestador aplica. También deben informar sobre la disponibilidad de filtros, así como advertir de las posibles responsabilidades derivadas del uso ilícito de Internet, especialmente en relación con las infracciones de propiedad intelectual e industrial⁷.

⁽⁷⁾ cfr. art. 12 bis LSSICE

En el artículo 36 se establecen también a cargo de los prestadores de servicios de la sociedad de la información obligaciones de colaborar con la Administración en sus labores de supervisión y control.

10. El envío de comunicaciones comerciales no solicitadas

El envío de comunicaciones comerciales constituye también un "servicio de la sociedad de la información" siempre que represente una actividad económica, según declara el anexo de la LSSICE⁸.

⁽⁸⁾ cfr. Anexo, a.III.4

A diferencia de los "buzoneos" postales, el coste de enviar un mensaje publicitario a miles de destinatarios por correo electrónico es irrisorio. En consecuencia, el envío de las denominadas "comunicaciones comerciales" electrónicas representa un importante ahorro de costes para la actividad de marketing directo de las empresas. Sin embargo, el abuso de los correos electrónicos no solicitados o *spam* ha hecho necesario establecer límites legales a este tipo de prácticas, a las que en todo caso, como indica el art. 19 LSSICE, se aplica la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y su normativa de desarrollo, "en especial, en lo que se refiere a la obtención de datos personales, la información a los interesados y la creación y mantenimiento de ficheros de datos personales".

Inicialmente la LSSICE reguló la materia de forma muy rigurosa, y prohibió el envío de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otros medios de comunicación electrónica equivalentes si previamente no habían sido solicitadas o expresamente autorizadas por sus destinatarios. Así lo establecía, en su redacción inicial, el artículo 21. No obstante, como consecuencia de la Directiva 2002/58/CE, de 12 de julio de 2002, sobre el tratamiento de los datos personales y la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre la Privacidad y las Comunicaciones Electrónicas), fue preciso modificar la regulación inicial. La modificación de la LSSICE en este punto, que afectó a sus artículos 21, 22 y 38, se ha llevado a cabo por medio de la disposición final primera de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.

La nueva regulación flexibiliza la rigidez del sistema anterior, porque si bien continúa prohibiendo el envío (tanto a personas físicas como jurídicas) por correo electrónico u otro medio de comunicación equivalente de comunicaciones publicitarias o promocionales que previamente no hayan sido solicitadas o expresamente autorizadas por sus destinatarios (consentimiento que puede revocarse en cualquier momento), esta prohibición no se aplica cuando exista una relación contractual previa entre el remitente y el destinatario, siempre que:

- el prestador hubiera obtenido de forma lícita los datos de contacto del destinatario; y los emplee para el envío de comunicaciones comerciales referentes a servicios o productos de su propia empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente;
- Y, en todo caso, que ofrezca al destinatario la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos con finalidades promocionales, mediante un pro-

⁽⁹⁾ cfr. art. 21.2 LSSICE

cedimiento sencillo y gratuito, tanto en el momento de recogida de los datos como en cada una de las comunicaciones comerciales que le dirija⁹.

La LSSICE exige, además, que las comunicaciones comerciales, hechas por vía electrónica¹⁰:

⁽¹⁰⁾ *cfr.* art. 20

- Sean claramente identificables como tales, y la persona física o jurídica en nombre de la cual se realizan también deberá ser claramente identificable;
- Cuando se trate de comunicaciones hechas por correo electrónico, o por otro medio de comunicación equivalente, incluyan al principio del mensaje la palabra *publicidad* o la abreviatura *publi*;
- Cuando se trate de ofertas promocionales y de concursos y juegos promocionales, se identifiquen claramente en este sentido; las condiciones de acceso y, en su caso, de participación tendrán que expresarse de manera clara e inequívoca.

Estos requisitos se entienden sin perjuicio de lo que disponga la normativa dictada por comunidades autónomas con competencias exclusivas sobre consumo, comercio electrónico o publicidad.

Como ya se ha indicado, el consentimiento para recibir comunicaciones comerciales puede ser revocado en cualquier momento, y para ello bastará la simple notificación de esta voluntad al remitente. El prestador del servicio debe habilitar un procedimiento sencillo y gratuito para permitir dicha revocación del consentimiento¹¹.

⁽¹¹⁾ *cfr.* art. 22

11. La contratación electrónica

El uso de Internet y de otras redes de comunicaciones electrónicas para la realización de actividades de comercio puede revestir diferentes grados de intensidad. En algunos casos, la Red se utiliza sólo como plataforma de presentación de los productos o servicios. En otros supuestos, la contratación de estos productos o servicios se hace por medio de la Red, y en consecuencia se trata de contratación electrónica, pero la ejecución de algunas de las prestaciones –por ejemplo la entrega del bien adquirido– se realiza en el mundo físico. Finalmente hay supuestos en los que tanto el contrato como la ejecución de las prestaciones se llevan a cabo en línea. Así ocurre, por ejemplo, en los casos de compra de música, en que el contrato se perfecciona en línea, el pago se hace electrónicamente, y el producto –digital– se recibe también por medio de la Red.

Es habitual hacer algunas clasificaciones y distinguir, por ejemplo, entre comercio electrónico directo e indirecto, según si las prestaciones de las partes se ejecutan o no *on line*. También se suele distinguir entre comercio dirigido a consumidores y comercio entre profesionales, y se habla en el primer caso de *business to consumer* (B2C) y en el segundo, de *business to business* (B2B).

Toda vez que el comercio electrónico queda incluido dentro de la categoría general de servicios de la sociedad de la información (así lo señala expresamente el anexo de la LSSICE cuando califica de SSI la contratación de bienes y servicios por vía electrónica), las actividades de comercio electrónico deberán cumplir las normas generales que la LSSICE establece para todos los servicios de la sociedad de la información (así por ejemplo las obligaciones establecidas en el artículo 10), además de las específicas que la propia Ley establece en relación con la contratación electrónica (entre otras, las de información previa y posterior a la celebración del contrato, arts. 27 y 28).

De todos modos, debe tenerse en cuenta que cierto tipo de contratos electrónicos no constituyen un servicio de la sociedad de la información. De acuerdo con la letra a) del anexo de la LSSICE, no tendrá la consideración de servicio de la sociedad de la información "el intercambio de información por medio de correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente para fines ajenos a la actividad económica de quienes lo utilizan". Con mayor claridad lo expresa el cdo. 18 de la Directiva: "[e] uso del correo electrónico o, por ejemplo, de sistemas equivalentes de comunicación entre individuos, por parte de personas físicas que actúan fuera de su profesión, negocio o actividad profesional, incluso cuando los usan para celebrar contratos entre sí, no constituyen un servicio de la sociedad de la información".

Además de cumplir con estos requisitos, la actividad de comercio electrónico deberá ajustarse al resto de las normas del ordenamiento jurídico que resulten de aplicación en función del tipo de negocio del que se trate y del tipo bienes o servicios que se contratan electrónicamente.

11.1. El contrato electrónico

La celebración de contratos "entre ausentes", esto es, entre personas que no se hallan simultáneamente presentes en un mismo lugar, no es en absoluto un fenómeno desconocido en el derecho de la contratación. Desde antiguo se han celebrado contratos por carta, y más adelante por teléfono, telégrafo, etc. Tanto el Código civil como el de Comercio incluyeron reglas específicas sobre la perfección del contrato en estos supuestos. Con la irrupción de las comunicaciones electrónicas aparece una vía más para la transmisión de las manifestaciones de voluntad determinantes para la conclusión del contrato.

La Directiva sobre el Comercio Electrónico exigió a los Estados que facilitaran la celebración de contratos electrónicos, y en particular que garantizaran que "el régimen jurídico aplicable al proceso contractual no entorpezca la utilización real de los contratos por vía electrónica, ni conduzca a privar de efecto y de validez jurídica a este tipo de contratos en razón de su celebración por vía electrónica¹²ⁿ", con la posibilidad de establecer excepciones respecto de determinados tipos de contratos. De las distintas excepciones que permite la Directiva, la Ley española sólo recoge los supuestos de los contratos relativos al derecho de familia y sucesiones¹³.

⁽¹²⁾ Art. 9.1 DCE

⁽¹³⁾ cfr. art. 23.4

En términos generales, la celebración del contrato en forma electrónica no perjudica a su validez, habida cuenta del principio de libertad de forma vigente en nuestro derecho de contratos¹⁴. La LSSICE reitera este principio del Código civil –incluso tomando prestada la expresión del art. 1279 Cc– al señalar 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 validez¹⁵ⁿ". Por otra parte, y en la misma dirección de facilitar la conclusión de contratos electrónicos, la Ley advierte que para la validez del contrato no es necesario que las partes se hayan puesto de acuerdo previamente para emplear medios electrónicos¹⁶.

⁽¹⁴⁾ cfr. arts. 1278 y 1279 Código civil

⁽¹⁵⁾ Art. 23.1 LSSICE

⁽¹⁶⁾ cfr. art. 23.2

El principio de libertad de forma, sin embargo, conoce muchas excepciones, particularmente en el caso de contratos celebrados con consumidores, ya sea porque se exige que consten por escrito las manifestaciones de las partes, ya sea porque se exija esa constancia respecto de determinada información que debe proporcionarse al consumidor. De ahí que resulte fundamental para cumplir con el propósito de la Directiva de facilitar la utilización real de los contratos electrónicos el **principio** que establece la LSSICE **de equiparación entre forma escrita y forma electrónica**:

"Siempre que la Ley exija que el contrato o cualquier información relacionada con el mismo conste por escrito, este requisito se entenderá satisfecho si el contrato o la información se contiene en un soporte electrónico"

art. 23.3 LSSICE.

La Ley no extiende esta equiparación al caso de contratos que deban celebrarse en documento público (por ejemplo, ante notario), pero tampoco se opone a que el requisito de forma documental pública pueda cumplirse electrónicamente si la legislación específica así lo admite. Tales contratos, así como todos los que requieran la intervención de órganos jurisdiccionales, notarios, registradores o autoridades públicas se regirán por su legislación específica¹⁷.

(17) *cfr.* art. 23.4.II

En cuanto a la prueba de los contratos electrónicos, la Ley remite a las reglas generales del ordenamiento, y si se han firmado electrónicamente, se estará a lo dispuesto en la Ley 59/2003, de firma electrónica¹⁸. El mismo precepto declara que, en todo caso, "el soporte electrónico en que conste un contrato celebrado por vía electrónica será admisible en juicio como prueba documental¹⁹".

(18) Art. 24.1

(19) Art. 24.2

Las disposiciones de la Ley sobre la validez de los contratos celebrados en forma electrónica y sobre su prueba, así como –entre otras– las que luego examinaremos sobre el lugar de celebración, son de aplicación a cualquier contrato electrónico, aunque se trate de una relación entre particulares y por tanto no constituya –como ya hemos visto– un verdadero servicio de la sociedad de la información. Esta conclusión viene reforzada por lo manifestado en la exposición de motivos:

"Las disposiciones contenidas en esta Ley sobre aspectos generales de la contratación electrónica, como las relativas a la validez y eficacia de los contratos electrónicos o al momento de prestación del consentimiento, serán de aplicación aun cuando ninguna de las partes tenga la condición de prestador o destinatario de servicios de la sociedad de la información" (Exposición de motivos, IV).

Cabe entender que la inclusión de normas que afectan a supuestos distintos de los servicios de la sociedad de la información no contradice la delimitación del ámbito material de aplicación de la Ley, en la medida en que su artículo primero parece incluir en su objeto la regulación de la contratación electrónica de modo general, y no sólo del comercio electrónico como servicio de la sociedad de la información.

11.2. Requisitos específicos establecidos por la LSSICE para las fases previa y posterior a la celebración del contrato electrónico

Para los supuestos de contratación que constituyan verdaderos servicios de la sociedad de la información, la LSSICE establece en sus artículos 27 y 28 unas obligaciones específicas para las fases previa y posterior al contrato.

Naturalmente, estas obligaciones –salvo en caso de incompatibilidad o contradicción– no son obstáculo para la aplicabilidad cumulativa del resto de los requisitos previstos en otras normas (por ejemplo, los que resulten de aplicación en razón de la modalidad contractual de la que se trate, o del tipo concreto de servicios que se prestan, o de las condiciones de las partes que intervienen, o del empleo de condiciones generales, etc.).

Con respecto a la fase previa a la celebración del contrato, y sin perjuicio de la aplicación del resto de las normas que imponen obligaciones de información precontractual (como por ejemplo las establecidas por la Ley de Ordenación del Comercio Minorista), el artículo 27 LSSICE exige que el prestador de servicios de la sociedad de la información que realice actividades de contratación

electrónica ponga a disposición del destinatario, "antes de iniciar el procedimiento de contratación y mediante técnicas adecuadas al medio de comunicación utilizado, de forma permanente, fácil y gratuita, información clara, comprensible e inequívoca" sobre los puntos siguientes:

- Los trámites que hay que seguir para celebrar el contrato;
- Si el prestador archivará el documento electrónico en el que se formalice el contrato y si será accesible;
- Los medios técnicos que se ponen a disposición del destinatario del servicio para identificar y corregir errores en la introducción de los datos;
- La lengua o las lenguas en las que se podrá formalizar el contrato.

En cuanto al modo de poner a disposición del destinatario esta información, la Ley considera suficiente con que el prestador la incluya en su página o sitio de Internet en los términos indicados (es decir, de modo permanente, fácil y gratuito). Si los servicios están diseñados específicamente "para ser accedidos mediante dispositivos que cuenten con pantallas de formato reducido", esta obligación se entenderá cumplida cuando el prestador "facilite de manera permanente, fácil, directa y exacta la dirección de Internet en que dicha información es puesta a disposición del destinatario".

Sin embargo, no será necesario proporcionar esta información cuando:

- "ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor", o
- "el contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente".

Además, el comerciante electrónico (o, en la terminología de la Ley, el "prestador de servicios de la sociedad de la información que realice actividades de contratación electrónica"), también con anterioridad al inicio del procedimiento de contratación, tendrá que poner a disposición del destinatario de sus servicios las condiciones generales a las cuales deberá sujetarse el contrato, de tal modo que el destinatario pueda almacenarlas y reproducirlas²⁰.

⁽²⁰⁾Art. 27.4

Los problemas de validez y de irrevocabilidad de la oferta del prestador se tendrán que resolver de acuerdo con la legislación específica (por ejemplo, si es el caso, de acuerdo con lo que se dispone en la legislación de comercio minorista). La LSSICE simplemente dispone que, sin perjuicio de la legislación específica aplicable, las ofertas o propuestas de contratación serán válidas durante el periodo que fije el oferente, y si no ha fijado ninguno, durante el tiempo que permanezcan accesibles a los destinatarios de los servicios²¹.

⁽²¹⁾cfr. art. 27.3

Con respecto a la fase posterior a la celebración del contrato, es decir, una vez que se ha verificado el concurso de la oferta y de la aceptación, la LSSICE exige que el oferente entregue a la otra parte una **confirmación de haber recibido la aceptación** (cfr. art. 28). De igual modo que para las obligaciones de información precontactual, se advierte aquí que no será necesario facilitar esta confirmación si así lo acuerdan los contratantes siempre que ninguno de los dos sea un consumidor; y tampoco si el contrato se ha celebrado exclusiva-

mente mediante el intercambio de correo electrónico (o de una comunicación electrónica equivalente), "a menos que estos medios se usen con el propósito exclusivo de eludir el cumplimiento de estas obligaciones".

Esta última salvedad, pensada para evitar el fraude de ley, constaba también en la redacción original del artículo 27, en cuanto a la obligación de suministrar la información previa al contrato, pero fue suprimida por la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

La confirmación de recepción de la aceptación se podrá hacer por correo electrónico, en la dirección indicada por el aceptante y dentro del plazo de veinticuatro horas desde que recibió la aceptación; o bien utilizando un medio equivalente al que se ha utilizado para la aceptación y haciendo la confirmación de manera inmediata, tan pronto como el aceptante haya finalizado el proceso, y siempre que la confirmación pueda ser archivada por el destinatario.

Ejemplo

Este segundo supuesto es el caso, por ejemplo, de las operaciones en las que la aceptación se manifiesta "clicando" sobre la página web donde compramos y acto seguido aparece una nueva pantalla que nos indica que la aceptación ha sido recibida correctamente. Ahora bien, esta manera de confirmar la aceptación sólo resultará suficiente si es susceptible de ser archivada por el destinatario.

La obligación de confirmar la recepción de la aceptación no constituye un requisito de validez del contrato. Se trata de una obligación establecida por la Ley, y la consecuencia de su omisión es la imposición de una sanción administrativa. El artículo 38 LSSICE considera infracción grave la omisión *habitual* de esta obligación (*cfr.* art. 38.3.f LSSICE).

La obligación de confirmar corresponde al oferente, pero téngase en cuenta que "oferente" no siempre lo será el vendedor, sino que lo puede ser también el comprador. El comprador es el "oferente" cuando responde con una oferta de compra a la *invitatio ad offerendum* del vendedor. En estos casos, por tanto, es al comprador a quien corresponde la obligación de confirmar. La LSSICE deja claro que la obligación de confirmar puede corresponder al destinatario del servicio y prevé para este caso que el prestador facilite el cumplimiento de dicha obligación poniendo a disposición del destinatario los medios oportunos²².

⁽²²⁾ *cfr.* art. 28.1.b.II

11.3. Momento y lugar de celebración del contrato

En nuestro Derecho, los contratos se "perfeccionan", es decir, se entienden celebrados, desde el momento en que concurre el consentimiento de ambos contratantes²³. Este sistema se denomina de "perfección consensual", puesto que la perfección se basa en la existencia de consentimiento. El consentimiento de los contratantes, a su vez, se manifiesta por el concurso de la oferta y la aceptación²⁴. Para saber el momento exacto en que el contrato se ha perfeccionado, por tanto, hay que determinar en qué momento ha tenido lugar la aceptación. En la contratación entre presentes no suele haber dificultad para

⁽²³⁾ *cfr.* art. 1258 Cc

⁽²⁴⁾ *cfr.* art. 1262.1 Cc

determinar ese momento. Ahora bien, en los contratos celebrados entre personas físicamente distantes necesitamos alguna regla que nos ayude a precisarlo, ya que la aceptación puede tardar en llegar al conocimiento del oferente.

Las soluciones legales y jurisprudenciales son variadas. En un extremo se encuentra la *teoría de la cognición*, según la cual la aceptación sólo producirá efectos a partir del momento en el que el oferente la haya conocido. En el otro extremo se encuentra la *teoría de la declaración o manifestación*, que considera suficiente que el aceptante haya manifestado la declaración de voluntad de aceptar la oferta.

La primera tesis se atempera con la *teoría de la recepción*: no hace falta que el oferente haya conocido efectivamente la aceptación, sino que es suficiente con que la haya podido conocer, esto es, que haya llegado a su esfera de control (por ejemplo, se le ha enviado la aceptación por correo y ha recibido la carta, pero no ha querido abrirla). La segunda tesis, la de la declaración o manifestación, se suaviza con la *teoría de la expedición*: no es suficiente haber exteriorizado la aceptación, sino que es necesario haberla enviado (por el medio del que se trate) a la otra parte; es necesario, pues, que la aceptación haya salido de la esfera de control del aceptante.

El Código civil optó por la tesis de la cognición en su artículo 1262.2, cuya redacción original disponía: "La aceptación hecha por carta no obliga al que hizo la oferta sino desde que llegó a su conocimiento", aunque la jurisprudencia se encargó de matizarla con consideraciones más en la línea de la tesis de la recepción. El Código de Comercio, en su artículo 54, se orientó en el sentido de la teoría de la expedición ("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, –mediante una disposición adicional– ha querido **unificar los dos sistemas reformando la redacción de ambos artículos** (*cfr.* disposición adicional cuarta LSSICE). De acuerdo con esta reforma, el sistema general, tanto para los contratos civiles como para los mercantiles, y sean o no contratos electrónicos, se fija del modo siguiente:

"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.**

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

Con esta nueva redacción ciertamente se unifica el sistema civil y mercantil, pero el criterio que se adopta no es un criterio único, sino un criterio general y otro especial, este último aplicable a los supuestos en los cuales los contratos se celebren mediante "dispositivos automáticos".

El criterio general recoge la teoría de la recepción. El contrato quedará perfeccionado desde el momento en que la aceptación llega a la esfera de control del oferente, de manera que éste "no la puede ignorar sin faltar a la buena fe". No es necesario que la haya conocido efectivamente (aunque si es así, con más razón deberemos tener el contrato por perfeccionado). La LSSICE, por otra parte, ofrece un criterio –ahora sí referido únicamente a los contratos electrónicos– para determinar en qué momento se ha recibido la aceptación: se entenderá que se ha recibido cuando la parte a la que vaya dirigida pueda tener

⁽²⁵⁾ *cfr.* art. 28.2

⁽²⁶⁾ *cfr.* art. 28.2.11

constancia de ello²⁵. No manifiesta un criterio para saber qué quiere decir "tener constancia de la aceptación", pero sí que da uno en relación con tener constancia de haber recibido la confirmación: se entenderá que el destinatario tiene constancia de ello cuando la confirmación haya sido almacenada en el servidor en el que tenga dada de alta su cuenta de correo electrónico, o en el dispositivo utilizado para la recepción de comunicaciones²⁶.

El criterio especial recoge la tesis de la expedición, en la medida en que considera perfeccionado el contrato desde que se manifiesta la aceptación, a condición de que esta manifestación se realice por medio de un mecanismo que la recoge automáticamente y que, por lo tanto, implica no una mera manifestación, sino una verdadera expedición de la aceptación.

El legislador no explica qué debe entenderse por "dispositivos automáticos", pero parece que quiere hacer referencia a los supuestos en los que el contrato no requiere enviar un mensaje electrónico con la aceptación, sino, por ejemplo, hacer un simple clic en la web, de tal manera que el prestador de servicios recibiría esta aceptación de forma "instantánea". Esta (discutible) recepción instantánea haría que la aceptación y el conocimiento de la misma (o por lo menos su recepción) fueran simultáneos y, por tanto, se pudiera determinar como momento de la perfección el de la "manifestación de la aceptación".

Finalmente, con respecto al lugar en el que se entenderá celebrado el contrato, la LSSICE establece la norma siguiente:

"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. Breve referencia a otras normas aplicables al comercio electrónico

Ya hemos destacado más arriba que la mayoría de los aspectos sustantivos referentes al comercio electrónico no se regulan en la LSSICE, sino que encuentran su régimen en el conjunto de normas del ordenamiento aplicables a la actividad comercial y, en especial, al tipo de servicios que en concreto se presenten. Sin embargo, al tratarse de una nueva fórmula de establecer las relaciones entre las partes, es posible que algunas de las normas preexistentes presenten problemas para subsumir en sus supuestos de hecho la realidad específica del comercio electrónico. En todo caso, el recurso a la analogía permite integrar muchas de estas lagunas. Y por otra parte, las novedades no son tan esenciales como para convertir en completamente inaplicables la mayoría de las disposiciones legales que regulan las actividades de comercio.

El objetivo de este apartado se limita a mencionar algunas de estas normas, sin pretender ser exhaustivos ni tampoco analizar en detalle sus previsiones. Mencionaremos las disposiciones siguientes:

- La *Ley de Ordenación del Comercio Minorista* (LOCM), de 15 de enero de 1996, contiene disposiciones en materia de ventas a distancia (art. 38 y sig., donde se incluye la regulación de un derecho de desistimiento). Estas disposiciones, sin embargo, no son aplicables a los contratos celebrados con consumidores, ya que éstos se rigen por las normas, muy similares, recogidas en el nuevo Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, de 16 de noviembre de 2007.
- La *Ley de Condiciones Generales de la Contratación*, de 13 de abril de 1998, que resulta especialmente pertinente en la medida en que la mayoría de los contratos en el comercio electrónico utilizan condiciones generales pre-dispuestas por el prestador del servicio.
- El *Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, que regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales*, en desarrollo del artículo 5.3 (hoy artículo 5.4) de la LCGC. Este decreto está lleno de defectos de técnica legislativa. Con el mismo se intenta invertir la Directiva 97/7, y da lugar a contradicciones graves, tanto con la LOCM como con la propia LCGC, las dos de rango superior. La LSSICE dispuso que, en el plazo de un año desde su entrada en vigor, el Gobierno modificaría este Real Decreto (*cf.* disposición final 5.ª LSSICE), sin que por el momento se haya producido dicha modificación.
- El *Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios* y otras leyes complementarias (Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre). En particular, resulta de interés el régimen de las cláusulas abusivas. Conviene señalar que el legislador español, al transponer la Directiva 93/13 sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, optó por lo siguiente: Por una parte, elaboró una ley reguladora de las condiciones generales de la contratación -que no necesariamente son cláusulas abusivas-, aplicable a todos los supuestos en los que se usan condiciones generales y no sólo a los contratos con consumidores; y, por otra parte, reformó la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios para introducir en la misma el régimen de las cláusulas abusivas.
- La *Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal*, de 13 de diciembre de 1999, y toda la normativa de desarrollo, inciden lógicamente de manera muy importante en la prestación de servicios en línea.

Podríamos alargar la lista haciendo referencia, entre otras, a la legislación en materia de firma electrónica; a todo el paquete de directivas en materia de protección de los consumidores mencionadas en el considerando 11 de la DCE; y a las normas en materia de nombres de dominio, particularmente la Orden de 19 de mayo del 2005, que aprueba el "Plan nacional de nombres de dominio de Internet bajo el código de país correspondiente a España («.es»); o el

Real Decreto 1163/2005, de 30 de septiembre, que regula un distintivo público de confianza en los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

12. La responsabilidad de los intermediarios

La LSSICE contempla, siguiendo la Directiva sobre el Comercio Electrónico, determinados servicios de la sociedad de la información que denomina *servicios de intermediación*. De acuerdo con la definición que se incluye en el anexo de la Ley, son servicios de intermediación (entre otros):

- la provisión de servicios de acceso a Internet;
- la transmisión de datos por medio de redes de telecomunicaciones;
- la realización de copia temporal de las páginas de Internet solicitadas por los usuarios (*caching* o copia en memoria caché);
- el alojamiento en los propios servidores de datos, aplicaciones o servicios suministrados por terceros (*hosting*);
- la provisión de instrumentos de busca, acceso y recopilación de datos o la provisión de enlaces (*linking*) a otros lugares de Internet.

Estos servicios vehiculan contenidos que son proporcionados por terceros y que en ocasiones son ilícitos (por ejemplo, materiales que infringen derechos de propiedad intelectual, o que constituyen difamación o atentado contra la intimidad, etc). La participación de los prestadores intermediarios en la transmisión, alojamiento o localización de estos contenidos ilícitos plantea el riesgo de que puedan ser declarados responsables por tales contenidos. Para ofrecer seguridad jurídica a estos operadores, la ley limita su responsabilidad fijando unas reglas de exclusión de responsabilidad, que la Directiva establece en los artículos 12 a 15, y la LSSICE en los artículos 13 a 17.

12.1. Naturaleza y alcance de las exenciones de responsabilidad

La LSSICE parte de la base de que los prestadores de servicios de la sociedad de la información están sujetos a la responsabilidad civil, penal y administrativa establecida con carácter general en el ordenamiento jurídico²⁷. No se fijan criterios nuevos de atribución de responsabilidad. Lo único que se hace es establecer determinadas exenciones, es decir, se delimitan unos supuestos en los cuales se excluye la posibilidad de imputar la obligación de resarcimiento. Dado que los criterios de atribución de responsabilidad continúan siendo los del régimen general, la simple falta de los requisitos para obtener la exención no implica directamente la atribución de responsabilidad. Por el contrario, será necesario que hayan concurrido todas y cada una de las condiciones que en el régimen general son necesarias para establecer la imputación del deber de resarcir, que cuando se trate de responsabilidad civil serán las básicas de los artículos 1902 y siguientes del Código civil.

⁽²⁷⁾ cfr. art. 13.1 LSSICE

No se otorga en absoluto una exención general para cualquier tipo de responsabilidad derivada de la prestación de los servicios mencionados, sino que *exime, exclusivamente, de la posible responsabilidad derivada de los contenidos* transmitidos, almacenados, hospedados o enlazados.

La aplicabilidad de las exenciones establecidas dependerá del hecho de que realmente se cumplan los supuestos y las condiciones que se establecen para cada caso, de manera que habrá que atender a la verdadera naturaleza de los actos que los operadores lleven a cabo y no sólo a la denominación que quieran dar a su actividad. En los apartados siguientes examinaremos por separado en qué términos se fijan concretamente las exenciones de responsabilidad para cada caso.

12.2. Supuestos de exclusión de responsabilidad

1) Los servicios de transmisión de datos y provisión de acceso (art. 14 LSSICE)

La LSSICE exime a los operadores que prestan estos servicios de toda responsabilidad que pueda derivar de los contenidos transmitidos, siempre que el prestador del servicio:

- No haya originado él mismo la transmisión;
- No haya seleccionado ni modificado los datos de la transmisión, y
- No haya seleccionado al destinatario (de la transmisión).

Es importante señalar que la DCE advierte que la exención "no afectará" a la posibilidad de que los tribunales o autoridades administrativas, de acuerdo con los sistemas jurídicos de los Estados miembros, exijan a un prestador de servicios intermediarios que impida o ponga fin a una infracción²⁸.

⁽²⁸⁾Art. 12.3 DCE

2) El denominado *caching* (art. 15 LSSICE)

El llamado *almacenamiento en memoria caché (caching)* es una herramienta esencial para reducir las congestiones en la Red y la lentitud de carga de las páginas web. Consiste, en síntesis, en acercar los contenidos al usuario final. Así, cuando un proveedor de servicios de Internet detecta que sus clientes piden a menudo visitar determinadas páginas web que están hospedadas en servidores geográficamente lejanos, hace y conserva una copia de esta página en su propio servidor. De este modo, cuando otros clientes vuelvan a pedir ver la misma página, el servidor no tendrá que ir a buscar los datos al lugar de *hosting* original, sino que podrá mostrar directamente la copia que tiene en su memoria *caché*.

La LSSICE contempla el *caching* en su artículo 15. Allí dispone que los prestadores de un servicio de intermediación que transmitan por una red de telecomunicaciones datos facilitados por un destinatario del servicio, y que, con

la única finalidad de hacer más eficaz su transmisión ulterior a otros destinatarios que los soliciten, los almacenen en sus sistemas de forma automática, provisional y temporal, no serán responsables por el contenido de estos datos ni por su reproducción temporal.

La exención no será aplicable si el operador modifica la información. Además, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a) Permitir el acceso a la información sólo a los que cumplan las condiciones impuestas en el sitio original.

Hay que tener presente que el sitio *web* original puede exigir algunas condiciones a quienes quiera acceder al mismo, aunque no impliquen ningún pago. Es frecuente, por ejemplo, que algunos medios de comunicación en Internet pidan a quien quiera acceder a los mismos que se registre, para lo cual deberá dar su nombre y dirección de correo electrónico, y obtendrá así una contraseña que deberá usar para poder ver todos o parte de los contenidos del sitio *web*. El ISP que tiene una copia caché de un sitio *web* determinado, tiene que exigir a los usuarios que le pidan visitarla en las mismas condiciones que fija el *website* original.

b) Respetar las normas generalmente aceptadas y aplicadas por el sector para la actualización de la información.

c) No interferir en la utilización lícita de tecnología generalmente aceptada y utilizada por el sector con la finalidad de obtener datos sobre la utilización de la información.

El titular del sitio *web* original está interesado, por muchos motivos, en saber cómo, cuándo, desde dónde y, sobre todo, cuántas veces se consulta su página. Dado que muchas visitas no se hacen a la página original sino a la copia en memoria caché, el proveedor que tiene la copia debe permitir que el titular de la información original pueda obtener datos de este tipo mediante la tecnología existente para tal fin, de acuerdo con los usos del sector.

d) Retirar la información que haya almacenado –o hacer que sea imposible acceder a la misma–, tan pronto como tenga un conocimiento efectivo de lo siguiente:

- Que la información ha sido retirada del lugar de la Red en el que estaba inicialmente.
- Que se ha imposibilitado el acceso a la información mencionada.
- Que un tribunal o un órgano administrativo ha ordenado retirarla o impedir que se acceda a la misma.

La Directiva también establece en este caso que la exención de responsabilidad no afectará a la posibilidad de que los tribunales o autoridades administrativas, de acuerdo con los sistemas jurídicos de los Estados miembros, exijan a un prestador de servicios intermediarios que impida una infracción o ponga fin a la misma.

3) El alojamiento o *hosting* (art. 16 LSSICE)

El artículo 16 de la LSSICE establece una exclusión de responsabilidad para las actividades de *hosting* o alojamiento de datos, es decir, del servicio de la sociedad de la información consistente en almacenar datos facilitados por el destinatario de este servicio.

Ejemplo

Es el caso, por ejemplo, del prestador de servicios que hospeda en su servidor un determinado sitio web, a solicitud de una persona, física o jurídica, que quiere tener este *website* en la Red. En estos supuestos se elevan notablemente los requisitos subjetivos que deben concurrir en la actuación del prestador de servicios para que no se le pueda considerar responsable de los contenidos alojados.

El prestador del servicio de alojamiento no podrá ser declarado responsable de los contenidos alojados si cumple con los requisitos previstos en este artículo.

- El primer requisito es no tener *conocimiento efectivo* de que la actividad o la información hospedada es ilícita o de que lesiona bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización.

En la Directiva, el requisito de ignorancia se establece con carácter general para cualquier tipo de responsabilidad, ya sea civil, penal o administrativa. Ahora bien, cuando lo que se reclama es concretamente responsabilidad civil, el requisito de *no tener conocimiento efectivo* es necesario pero no suficiente, ya que la Directiva establece que *en el caso de una acción de reclamación de daños y perjuicios* el prestador de servicios sólo quedará exento si además no ha tenido conocimiento *de los hechos o las circunstancias por los cuales se revela el carácter ilícito de la actividad o de la información*. Parece, pues, que –conforme a la Directiva– ante una acción de daños y perjuicios sería suficiente para perder el beneficio de la exención con que el prestador de servicios haya tenido un conocimiento por indicios de la ilicitud. No obstante –y sorprendentemente– la LSSICE no ha incorporado esta distinción y, por tanto, un conocimiento meramente indiciario no sería suficiente para perder la exención, tampoco en el caso de responsabilidad puramente civil.

- El segundo requisito consiste en que, si el prestador tiene conocimiento efectivo, actúe con diligencia para *retirar los datos* o para *imposibilitar el acceso a los mismos*.

La LSSICE concibe el "conocimiento efectivo" en términos muy restrictivos (separándose así de lo previsto en la Directiva), de modo que en la mayoría de los casos, si se opta por una aplicación estricta de la norma, habrá que concluir que el prestador, aunque conociera perfectamente que estaba alojando contenidos ilícitos, no tenía un conocimiento "efectivo" de su ilicitud. Así, de acuerdo con el artículo 16 LSSICE:

"Se entenderá que el prestador de servicios tiene el conocimiento efectivo a que se refiere el párrafo a) cuando un órgano competente haya declarado la ilicitud de los datos, ordenado su retirada o que se imposibilite el acceso a los mismos, o se hubiera declarado la existencia de la lesión, y el prestador conociera la correspondiente resolución, sin perjuicio de los procedimientos de detección y retirada de contenidos que los prestadores apliquen en virtud de acuerdos voluntarios y de otros medios de conocimiento efectivo que pudieran establecerse."

art. 16.1.II LSSICE.

La sentencia del Tribunal Supremo de 9 de diciembre de 2009 ha declarado que este artículo debe interpretarse de conformidad con la Directiva, y que, por tanto, debe acogerse una interpretación amplia de "conocimiento efectivo".

Por otra parte, en relación con el alojamiento (*hosting*), constituye también un requisito esencial para la aplicabilidad de la exención la existencia de una verdadera independencia entre el prestador del servicio de alojamiento y el destinatario que lo solicita. Si este último actúa "bajo la autoridad o el control del prestador de servicios", y por tanto el prestador no es ya un simple intermediario, la exención de responsabilidad no le será aplicable²⁹.

⁽²⁹⁾Art. 16.2 LSSICE

También para el caso del alojamiento, la Directiva establece que la exención no afectará a la posibilidad de que un tribunal o una autoridad administrativa, de conformidad con los sistemas jurídicos de los Estados miembros, exija al prestador de servicios poner fin a una infracción o impedir la. Y tampoco afectará a la posibilidad de que los Estados miembros establezcan procedimientos que rijan la retirada de los datos o el hecho de impedir el acceso a los mismos³⁰.

⁽³⁰⁾14.3 de la DCE

4) La provisión de enlaces o de instrumentos de búsqueda (art. 17 LSSICE)

La Directiva de Comercio Electrónico no trata directamente de la responsabilidad que se puede derivar del hecho de ofrecer enlaces o *links* (vínculos directos a otro lugar de la Red) o de los instrumentos o motores de busca de contenidos presentes en la Red. El legislador español, sin embargo, ha establecido una exención específica, que se basa en los mismos requisitos de diligencia previstos para el alojamiento (*hosting*).

La LSSICE dispone así, en su artículo 17, que los prestadores de servicios de la sociedad de la información que faciliten enlaces a otros contenidos de la Red, o incluyan en sus directorios o instrumentos de búsqueda de contenidos, no serán responsables por la información a la que dirijan a los destinatarios de sus servicios, siempre que no tengan conocimiento efectivo de que la actividad o la información a la que remiten o recomiendan es ilícita o puede lesionar bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización o, si lo tienen, siempre que actúen con diligencia para suprimir o inutilizar el enlace correspondiente. Las presunciones de conocimiento efectivo son exactamente las mismas que se fijan para el caso de alojamiento de datos³¹, y vale por tanto lo ya expuesto sobre la naturaleza del conocimiento efectivo.

⁽³¹⁾cfr. art. 17.1.II

12.3. Obligaciones de supervisión y de comunicación

De acuerdo con el artículo 15.1 de la DCE, que funciona como cláusula de cierre del sistema, los Estados miembros no pueden imponer a los prestadores de servicios intermediarios una obligación *general* de supervisar los datos que transmitan o almacenen, o de hacer búsquedas activas de hechos o circuns-

tancias que indiquen actividades ilícitas. Hay que destacar, sin embargo, que la Directiva no excluye la posibilidad de que los Estados establezcan obligaciones de supervisión *que no sean de carácter general*.

Así, el considerando 47 de la Directiva señala:

"Los Estados miembros no pueden imponer a los prestadores de servicios una obligación de supervisión exclusivamente con respecto a obligaciones de carácter general. Esto no se refiere a las obligaciones de supervisión en casos específicos y, en particular, no afecta a las órdenes de las autoridades nacionales formuladas de conformidad con la legislación nacional."

Por otra parte, el artículo 15.2 de la Directiva dispone que "los Estados miembros podrán establecer obligaciones tendentes a que los prestadores de servicios de la sociedad de la información comuniquen con prontitud a las autoridades públicas competentes los presuntos datos ilícitos o las actividades ilícitas llevadas a cabo por destinatarios de su servicio o la obligación de comunicar a las autoridades competentes, a solicitud de éstas, información que les permita identificar a los destinatarios de su servicio con los que hayan celebrado acuerdos de almacenamiento".

La posibilidad de establecer este tipo de obligaciones de comunicación depende, por tanto, de cada Estado miembro. Así, la legislación española prevé que los proveedores de servicios de transmisión deberán revelar los datos que permitan identificar a los usuarios del servicio, pero sólo a los efectos de la detección, investigación y enjuiciamiento de delitos graves contemplados en el Código penal o en las leyes penales especiales (*cf.* art. 1 de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones).

No existe sin embargo en nuestro ordenamiento una previsión legal que obligue a los operadores de telecomunicaciones a revelar tales datos en el marco de un procedimiento civil. La Sentencia del Tribunal de Justicia de la UE de 29 de enero de 2008 (asunto C-275/06, Productores de Música de España –Promusicae– y Telefónica de España, S.A.U) ha declarado que el derecho comunitario no impide "que los Estados miembros impongan el deber de divulgar datos personales en un procedimiento civil", pero tampoco obliga a los Estados miembros a imponer tal deber. En particular, no les obliga a imponer "el deber de comunicar datos personales con objeto de garantizar la protección efectiva de los derechos de autor en el marco de un procedimiento civil".

13. Las infracciones y las sanciones

En sus artículos 37 a 45, la LSSICE establece un régimen de infracciones y sanciones, de naturaleza administrativa, al que quedan sujetos los prestadores de servicios de la sociedad de la información. Las infracciones pueden ser muy graves, graves o leves.

En la redacción actual de la LSSICE, la única infracción de carácter **muy grave** es la referida al incumplimiento de la obligación de suspender la transmisión, el alojamiento de datos, el acceso a la Red o la prestación de cualquier otro servicio equivalente de intermediación cuando un órgano administrativo competente lo ordene, en virtud de lo dispuesto en el artículo 11 (art. 38.2).

Se consideran infracciones **graves** las siguientes:

- El incumplimiento de facilitar la información prevista en el artículo 10.1 sobre los datos de identificación y contacto del prestador³², y sobre el precio del producto, impuestos aplicables y gastos de envío³³.
- El envío masivo de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente o el envío, en el plazo de un año, de más de tres comunicaciones comerciales por los medios aludidos a un mismo destinatario, cuando en dichos envíos no se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 21. Fuera de estos casos, el envío de comunicaciones incumpliendo los requisitos de dicho artículo se considera infracción leve.
- El incumplimiento significativo de la obligación que el artículo 22.1 impone al prestador de servicios de facilitar, mediante procedimientos sencillos y gratuitos, la revocación del consentimiento prestado para la recepción de comunicaciones comerciales. Cuando no se trate de un incumplimiento significativo, esta infracción podrá calificarse de leve.
- No poner a disposición del destinatario del servicio las condiciones generales a que, en su caso, se sujete el contrato, en la forma prevista en el artículo 27.
- El incumplimiento habitual de la obligación de confirmar la recepción de una aceptación, cuando no se haya pactado su exclusión o el contrato se haya celebrado con un consumidor. Cuando no se trate de un incumplimiento habitual, esta infracción tendrá el carácter de leve.

⁽³²⁾Art. 10.1.a

⁽³³⁾Art. 10.1.f

- La resistencia, excusa o negativa a la actuación inspectora de los órganos facultados para llevarla a cabo con arreglo a esta ley.
- El incumplimiento significativo de lo establecido en el apartado 3 del artículo 10 en materia de servicios prestados mediante números telefónicos de tarificación adicional. Cuando no se trate de un incumplimiento significativo, esta infracción podrá calificarse de leve.
- El incumplimiento significativo de las obligaciones de información o de establecimiento de un procedimiento de rechazo del tratamiento de datos, establecidas en el apartado 2 del artículo 22. Cuando no se trate de un incumplimiento significativo, esta infracción podrá calificarse de leve.

Tienen la consideración de infracciones leves, además de las ya indicadas, las siguientes:

- El incumplimiento de las obligaciones de información previstos en el artículo 12 bis.
- No informar en la forma prescrita por el artículo 10.1 sobre los aspectos señalados en los párrafos b), c), d), e) y g) del mismo, o en los párrafos a) y f) cuando no constituya infracción grave.
- El incumplimiento de lo previsto en el artículo 20 para las comunicaciones comerciales, ofertas promocionales y concursos.
- No facilitar la información previa al contrato prevista en el artículo 27.1, cuando las partes no hayan pactado su exclusión o el destinatario sea un consumidor.

Las sanciones consistirán fundamentalmente en multa de 150.001 hasta 600.000 euros en caso de infracción muy grave, de 30.001 hasta 150.000 euros en caso de infracción grave, y de hasta 30.000 euros en caso de infracción leve. Para fijar el importe de la sanción dentro de estos márgenes se tendrá en cuenta la existencia de intencionalidad; el tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción; la reincidencia por comisión de infracciones de la misma naturaleza; la naturaleza y cuantía de los perjuicios causados; los beneficios obtenidos por la infracción; y el volumen de facturación a que afecte la infracción cometida. La Ley prevé también una serie de medidas provisionales que podrán adoptarse durante la tramitación del expediente sancionador³⁴.

⁽³⁴⁾ cfr. arts. 41 y 42

Resumen

La administración electrónica es un modelo de administración pública, basado en el uso intensivo de las nuevas tecnologías de la información y el conocimiento con el objetivo de mejorar la eficiencia interna, las relaciones interadministrativas y las relaciones de la Administración con los ciudadanos.

Hay numerosos planes por parte de las diferentes administraciones públicas para impulsar las administraciones electrónicas.

El ámbito en el que las nuevas tecnologías inciden de forma más importante está en el de las relaciones entre las administraciones públicas y los ciudadanos. El análisis del régimen jurídico de la administración electrónica se ha hecho a partir del estudio del contenido de la LAECSP.

En primer lugar, se han estudiado los principios generales de la administración y los derechos de los ciudadanos para relacionarse por los medios electrónicos con las administraciones públicas. A continuación, se han analizado la regulación de la sede electrónica y los mecanismos de identificación y autenticación.

En segundo lugar, se ha visto la regulación de los diferentes usos de los medios electrónicos por parte de las administraciones públicas: difusión de la información pública, comunicación de los ciudadanos con las administraciones públicas y tramitación del procedimiento administrativo.

Este módulo también se ha centrado en el régimen jurídico de los servicios de la sociedad de la información, entre los que se incluye el comercio electrónico. Primeramente, se ha examinado el concepto legal de "servicios de la sociedad de la información" utilizado tanto por la Directiva 2000/31 (Directiva sobre el comercio electrónico) como por la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSICE).

Ambas normas regulan aspectos básicos de la prestación de este tipo de servicios. A efectos de armonizar el régimen jurídico de estos servicios, en la Unión Europea se establece un ámbito coordinado, o conjunto de materias que se tendrán que regular de manera armonizada en los diversos estados miembros. El control del cumplimiento de estas normas se realiza por el Estado de origen del prestador (principio de control en origen), de manera que los restantes Estados no pueden restringir la actividad del mencionado prestador por motivos derivados del citado ámbito coordinado, salvo las excepciones que la propia directiva y la LSSICE prevén.

Entre las reglas de la LSSICE se ha prestado atención a las que disciplinan la actividad de los prestadores de servicios de la sociedad de la información y aquellas que regulan la contratación electrónica. Estas normas se limitan a algunos aspectos básicos de la contratación, como los requisitos de información previa y posterior en el contrato, así como la determinación del momento y lugar que el contrato se tiene por celebrado.

También se han visto las reglas de la LSSICE relativas a las comunicaciones comerciales no solicitadas, así como las normas de exclusión de responsabilidad de los intermediarios.

Finalmente, se ha examinado el sistema de infracciones y sanciones previsto en la LSSICE.

Ejercicios de autoevaluación

1. ¿Cuáles son los principales contenidos del *Plan Avanza*?
2. Localizad las normas que regulan la administración electrónica en vuestra comunidad autónoma.
3. ¿Cuáles son los rasgos definidores de los servicios de la sociedad de la información?
4. La venta de billetes de avión a través de Internet, ¿constituye un servicio de la sociedad de la información?
5. ¿En qué momento se entiende suscrito el contrato electrónico?
6. ¿Para qué servicios de la sociedad de la información se establece una exclusión de responsabilidad en la LSSICE?

Solucionario

1. Para resolver las cuestiones planteadas, podéis consultar el siguiente enlace: <http://www.planavanza.es>
2. Visitad la página web del Observatorio de la administración electrónica (<http://www.obsae.map.es/jahia/Jahia/pid/7>)
3. Los servicios de la sociedad de la información se caracterizan por el hecho de que se prestan:
 - a) a distancia, b) por vía electrónica, c) a petición individual del destinatario del servicio, y d) con carácter normalmente remunerado. Este último elemento no significa necesariamente que tengan que ser servicios de pago, pero sí que tienen que constituir una actividad económica, aunque los ingresos se obtengan de manera indirecta, por ejemplo, a través de la publicidad.
4. Sí, porque cumple los cuatro requisitos definidores de los servicios de la sociedad de la información.
5. El contrato electrónico es por definición un contrato a distancia, y por lo tanto, se le aplica la regla de la disposición adicional cuarta de la LSSICE, que establece dos criterios. Un criterio general, por el cual el contrato se entiende suscrito desde el momento en que el ofertante conoce la aceptación, o bien desde que, habiendo sido ya enviada la aceptación por la otra parte, el ofertante no puede ignorarla sin faltar a la buena fe. El otro criterio es de carácter especial y hace referencia a los contratos suscritos mediante dispositivos automáticos. En estos casos, el contrato queda suscrito desde el momento que se manifiesta la aceptación.
6. La LSSICE establece reglas de exclusión de responsabilidad para cuatro tipos de servicios, denominados "de intermediación". Estos servicios son:
 - a) la transmisión de datos y provisión de acceso a la red, b) la copia temporal en memoria caché (*caching*), c) el alojamiento de datos proporcionados por el destinatario del servicio, d) el establecimiento de enlaces o la provisión de instrumentos de busca de contenidos en la red.

Glosario

Administración electrónica *f* Modelo de administración pública, basado en el uso intensivo de las nuevas tecnologías de la información y el conocimiento, con el objetivo de mejorar la eficiencia interna, las relaciones interadministrativas y las relaciones de la Administración con los ciudadanos.

AOC *f* Administració Oberta de Catalunya.

CE *f* Constitución española.

Ciudadano *m* Cualquier persona física, persona jurídica o ente sin personalidad que se relacione, o sea susceptible de relacionarse con las administraciones públicas.

eEurope *f* Estrategia de la Unión Europea en materia de administración electrónica.

Información administrativa general *f* Información que hace referencia a la organización administrativa, los procedimientos administrativos y la actividad administrativa, siempre desde el punto de vista general y no referida a un caso concreto.

Información administrativa particular *f* Información que hace referencia al estado o contenido de los procedimientos en tramitación y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración general del Estado y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de ella bajo la responsabilidad de quien se tramiten aquellos procedimientos.

LAECSP *f* Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

LCSP *f* Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

LOPD *f* Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de los Datos de Carácter Personal.

LRJPAC *M* Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Medio electrónico *m* Mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo cualquiera de las redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otros.

Procedimiento administrativo electrónico *m* Vía formal de producción de las disposiciones y resoluciones administrativas en la que una o diversas fases se produce mediante la utilización de la telemática.

TIC *f pl* Tecnologías de la información y de la comunicación.

Bibliografía

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

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

Cerrillo Martínez, Agustí (2006). *La administración electrónica*. 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: Comadres.

Gamero Casado, Eduardo; Valero Torrijos, Julián (coords.) (2009). *Comentarios en la Ley de Administración Electrónica. Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos* (2.ª 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* (2.ª ed.). Granada: Comadres.

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

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