

# El comercio electrónico y su regulación en la Comunidad Económica Europea

**Autor:** Peña Quevedo, María del Carmen (Licenciado en Derecho).

**Público:** Ciclo Formativos de Grado Superior de Administración y Finanzas y Derecho. **Materia:** Derecho de Consumo. **Idioma:** Español.

**Título:** El comercio electrónico y su regulación en la Comunidad Económica Europea.

## Resumen

La utilización de las tecnologías como vía de comunicación o comercio ha acarreado un enorme progreso en nuestra sociedad. Las web online de venta de productos y servicios están abiertas los 365 días del año y podemos comprar en cualquier parte del mundo con un solo clic, podemos cotejar importes y comprar más barato, y sin necesidad de desplazarnos. Dichas ventas online conlleva una gran oportunidad para las empresas, puesto que puede acceder a mercados internacionales y aumentar sus ventas y sus rendimientos económicos.

**Palabras clave:** Ventas online, comercio electrónico, bitcoin, clic, mercados Internacionales, internet, pagos online.

**Title:** The e-commerce and his regulation in the European Economic Community.

## Abstract

The use of technologies as a means of communication or commerce has brought enormous progress in our society. The online websites selling products and services are open 365 days a year, and we can buy anywhere in the world with a single click, we can compare amounts and buy cheaper, and without having to travel. These online sales entail a great opportunity for companies since they can access international markets and increase their sales and their economic returns.

**Keywords:** Online sales, e-commerce, online store, click, International markets, internet.

Recibido 2018-03-07; Aceptado 2018-03-09; Publicado 2018-04-25; Código PD: 094037

## INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

Los comerciantes ofrecen a sus clientes bienes y servicios a través de una página web, facilitando al cliente rapidez en la compra, a la de adquirir los productos y servicios en cualquier lugar del mundo y a cualquier hora del día. Igualmente, muchas tiendas en línea facilitan a los compradores la posibilidad de calificar y evaluar el producto. Lo que otorga confianza al cliente a la hora de hacer sus compras online y lo que conlleva fidelización de los clientes. Cada vez más los compradores son más exigentes. Ya no se conforma con poder comprar un producto desde sus viviendas, ya requieren obtener mayor seguridad en todo el proceso de consumición. Para que esto se cumpla, los comerciantes deben estar al día de los cambios del mercado en implementarlos en sus tiendas online. Según Ebay la utilización del Big Data va ayudar a que el mercader descubra cuál es el comportamiento de compra de los usuarios, a la hora de comprar productos específicos.

La comunicación de la empresa con el cliente a través de las redes sociales va a permitir un intercambio de información, que permitirá que los Ecommerce puedan diseñar y crear productos pensados especialmente para sus clientes. Esto cambiará el proceso de compra puesto que el suministro de los productos pasará a un segundo plano mientras tanto que la demanda será la gran protagonista de este nuevo mercado. La logística y la entrega en el mercado electrónico ha permitido que una persona pueda comprar un producto que haya sido fabricado en otra comunidad, en otro estado o incluso en otro continente.

La logística y los plazos de entrega son aspectos importantes en los que las empresas deben innovar e invertir, se valora el hecho de tener varias alternativas de entrega o varios puntos de recogida y que el gasto de envío sea reducido o gratis. Los Ecommerce en redes sociales, seguirán siendo ese gran mecanismo para atraer clientes, integrando publicidad en satisfacciones redes sociales para atraer a nuevos clientes y consolidar los habituales. El incremento del comercio

sostenible o colaborativo, en otras palabras, que los consumidores reduzcan el consumo optando por eternizar la existencia de sus artículos reutilizando otros.

En un mundo globalizado, donde el comercio electrónico crece de una forma vertiginosa, se exige más seguridad, es el mayor reto que se debe superar para que el crecimiento continúe y no se vea afectado por delitos o hechos ilícitos, que conlleva una disminución de la confianza en el sistema y que afecta a su desarrollo. A medida que el E-Commerce crece, también se incrementa los riesgos y la seguridad del sistema. En la medida en que estos desafíos sean solventados los usuarios podrán realizar sus compras online de forma más seguras y tener plena certeza de las identidades de las personas con quienes realizan dichas transacciones.

## **MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

Lo pagos online es en la actualidad una alternativa confiable y cada vez más segura, hoy en día, realizar pagos o recibirlos, consultar saldos, transferir dinero o realizar compras online, a través de nuestro ordenador, ofrecen cada vez más confianza. No obstante, en el momento de realizar transacciones por Internet, se pueden tomar una serie de precauciones, para evitar los fraudes y el robo de nuestra información o dinero y compras online se debe evitar acceder a través de ordenadores públicos, como pueden ser los ordenadores de los cibercafés, universidades y hoteles.

### **Métodos de pagos online Según el Libro Blanco del comercio electrónico,**

Las nuevas tendencias de pagos online, son las siguientes opciones: Safetypay, Allopass, Moneybookers.com, Pagantis, Paysafecard, así como la progresiva llegada de los servicios de pago de las grandes empresas de Internet: Amazon Payments, Google Wallet, Facebook Credits, Pay with Square o las propias empresas de telecomunicaciones con servicios de pagos móviles basado en cargo directo a la factura de teléfono (carrier billing), en una gran apuesta estratégica por el mercado de pago como gran generador de negocio y como elemento crítico de aportación de valor al usuario. Se destaca los llamados Ipsp (Internet Payment Service Providers) son empresas especializadas en la provisión de servicios de procesamiento de pagos online y de gestión de riesgo que ofrecen un amplio abanico de servicios de pago tanto nacional como internacional. Algunos ejemplos son empresas como Cyber source, Global Collect, Sagepay, adyen, Payco o Tefpay.

### **Otros tipos de pagos online**

El bitcoin es una moneda virtual que no puede ser plagiada ni adulterada, es descentralizada no pertenece a ningún tipo de institución o financiera, no hay control por las instituciones gubernamentales de ningún país. Puedes cambiar bitcoins a euros u otras divisas y viceversa, como cualquier moneda. No hay intermediarios: Las transacciones se hacen directamente de persona a persona. No es necesario mencionar tu identidad al hacer negocios y preserva tu privacidad. El efectivo te pertenece al 100%; no puede ser intervenido por ninguno ni las cuentas pueden ser congeladas.

Actualmente existe más de 1300 criptomonedas constantemente se crea alguna nueva divisa virtual en un proceso que se denomina ICO. Existen muchas páginas online donde se pueden comprar con la seguridad y transparencia que ofrece estas criptomonedas.

La Agencia Tributaria (AEAT) va a intensificar el control de los diferentes tipos de negocios online y los nuevos medios de pago también vigilará los pagos y el uso de las criptomonedas.

### **La normativa sobre el consumo en la Unión Europea**

Al aumentar el comercio electrónico, es crucial el papel que juega los Centros Europeos del Consumidor, (CEC), en la resolución de las denuncias de los consumidores transfronterizos, asesorando a los consumidores y garantizando que sus derechos sean respetados y que puedan tener plena confianza en la economía digital.

Los consumidores europeos no pueden aprovechar al máximo las oportunidades del mercado único de la UE y, sobre todo, del mercado único digital. Si pudieran elegir entre la gama más amplia posible de bienes y servicios de los 28 países de la UE cuando compran en línea.

Más de la mitad de todos los consumidores compran algún tipo de bienes y servicios en línea. El 30% compra ropa y artículos deportivos en línea. Uno de cada cinco compra entradas para eventos en línea. Casi uno de cada seis ahora

compra en línea desde otro Estado miembro de la UE. El número de consumidores que compran en línea desde otro Estado miembro ha aumentado a la mitad desde 2011. Estas tendencias han aparecido claramente en el patrón de quejas a los CEC.

La Comisión Europea lanzó una campaña de sensibilización sobre los derechos de los consumidores para sensibilizar a los consumidores sobre cinco derechos fundamentales en los Estados miembros: 1. Reparar o reemplazar bienes defectuosos; 2. Devolver algo comprado en línea durante los primeros 14 días después de la compra; 3. Obtener declaraciones verdaderas y completas sobre la naturaleza de los productos y servicios y sobre todos los costos involucrados; 4. Tener contratos accesibles, con condiciones claras y comprensibles; 5. Recibir asesoramiento útil en su propio país e idioma en caso de conflicto con un comerciante de otro país de la UE. Este último derecho se refiere a los servicios prestados por ECC-Net.cer físicamente en el tribunal.

A partir de enero de 2016, se dispondrá de sistemas alternativos de resolución de conflictos en toda la UE para hacer frente a los conflictos de consumo en casi todos los comercios minoristas de todos los sectores. Al mismo tiempo, la Comisión lanzará una plataforma en línea a escala de la UE. La plataforma de resolución de disputas en línea (ODR, por sus siglas en inglés) permitirá a los consumidores resolver sus disputas en línea cuando hayan comprado en línea a un comerciante de la UE y hayan encontrado un problema.

El Programa del Consumidor 2014-2020 ha sido aprobado por el Parlamento Europeo: este programa de 188,8 millones de euros destinado a fomentar los derechos de los consumidores ofrece, entre otras cosas, la base jurídica para financiar hasta el 60% de los costes de funcionamiento del CEC. Durante el año, los Centros celebraron nuevos acuerdos marco de asociación de tres años, una nueva característica que les permite planificar más estratégicamente, después de quejas de toda Europa.

Los CEC-Net ofrecen asesoramiento práctico sobre derechos de comercio electrónico, ha apoyado el desarrollo de la equidad de los consumidores en línea con consejos para los consumidores sobre cómo saber en qué comerciantes confiar y cómo evitar las estafas. La Comisión Europea y los Estados miembros realizan periódicamente barridos digitales para detectar sitios web por mala práctica. Comprueban los detalles completos de los contactos, los cargos ocultos, la información insuficiente sobre las características del producto. La mayoría de los comerciantes respetan los derechos básicos de los consumidores. Sin embargo, la falta de entrega de bienes, la cancelación del contrato, bienes defectuosos o bienes que no son lo que se ordenó regularmente representan todas las quejas recibidas por CEC. Por lo tanto, es importante asegurarse de que las mercancías pueden ser devueltas, reparadas o reemplazadas en el comercio en línea, o que habrá compensación.

## Bibliografía

- Seoane Balado, E. (2005). La nueva era del comercio: el comercio electrónico. Editorial Ideas propias S.L. <https://books.google.es/books?id=evLz521ZVmAC&pg=PA1&lpg=PA1&dq=Seoane,+COMERCIO+ELECTRONICO&source=bl&ots=ZFIgJ94VbX&sig=-PXfko8whCB0JbzwwttbzCaBS-o&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiciLK8mrVUAhWRJVAKHYcmDG4Q6AEINDAD#v=onepage&q=Seoane%2C%20COMERCIO%20ELECTRONICO&f=false>
- Haro, I. (2017). Tendencias del e-commerce. <http://autonomosyemprendedor.elespanol.com/noticia/412/e-commerce/5-tendencias-del-e-commerce-para-2017.html>
- Trecet, J. (2017). Invertir en criptodivisas en 2018. <https://www.finect.com/blogs/aprendiendo-sobre-inversiones/articulos/invertir-criptodivisas>
- Salgado Z. (2017). Conoce estas tiendas online donde puedes comprar con bitcoin tus regalos de navidad. Colecciones, Entretenimiento. <https://www.criptonoticias.com/colecciones/conoce-tiendas-online-comprar-bitcoin-regalos-navidad/>
- Libro blanco del comercio electrónico. Recuperado en fecha 28.02.2018. <https://www.orientadorweb.com/Lbce.pdf>
- Hacienda reforzará el control tributario del bitcoin, el comercio electrónico y los negocios en la red. Europa Press. Recuperado en fecha 23.01.2018 <http://www.rtve.es/noticias/20180123/hacienda-reforzara-control-tributario-del-bitcoin-comercio-electronico-negocios-red/1665583.shtml>
- Bitcoin, la moneda que está cambiando el mundo. Recuperado en fecha 28.02.2018 <https://www.queesbitcoin.info/>
- Consumidores. Estadística del número de consumidores que compran en línea, se puede consultar. Recuperado en fecha 28.02.2018. [https://europa.eu/european-union/topics/consumers\\_es](https://europa.eu/european-union/topics/consumers_es)
- La Comisión Europea campaña de sensibilización sobre los derechos de los consumidores. Recuperado en fecha 28.02.2018. [http://eucyl.jcyl.es/web/jcyl/Eucyl/es/Plantilla100Detalle/1277999678552/\\_/1284363121322/Comunicacion](http://eucyl.jcyl.es/web/jcyl/Eucyl/es/Plantilla100Detalle/1277999678552/_/1284363121322/Comunicacion)
- La plataforma de resolución de disputas en línea, Online Dispute Resolution (ODR). Recuperado en fecha 28.02.2018. <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=ES>