

**LA PROTECCIÓN DEL
CONSUMIDOR EN
INTERNET**

Nicolae PANĂ

*Universidad Las Palmas de Gran
Canaria*

**PROTECȚIA
CONSUMATORULUI
ÎN INTERNET**

Nicolae PANĂ

*Universitatea Las Palmas de Gran
Canaria*

La protection du consommateur en internet

(Résumé)

La confiance est un élément crucial pour le développement du commerce électronique. Il s'agit essentiellement d'assurer aux consommateurs et aux entreprises que leur utilisation des services de réseaux est sûre, fiable et vérifiable. De même, les consommateurs entendent rester maîtres de la collecte de leurs données personnelles et de l'usage qui en est fait, et veulent être sûrs d'avoir accès à des mécanismes de recours adaptés. Les entreprises ont quant à elles besoin d'un cadre prévisible et pratique pour leurs transactions internationales.

Pour créer le niveau de confiance souhaitable, il faut se doter de technologies fiables, de dispositifs de réglementation et d'autoréglementation appropriés et pratiquer une pédagogie du public.

Mots-clé: protection, consommateur, internet, élément, développement, commerce électronique, confiance, réglementation

**I) Obligación de
regulación de
comercio electrónico**

En el
taremos sob
consumidor
electrónico, q
pezado de co
comercio.

Si en ca
cional, la pro
está muy bien
jurisprudencia
la jurisprudencia
y las leyes está
la evolución de
co¹.

Compara
leyes específico
en Rumania
concluir que la
de la protección
Internet son
determinada por
medios y la fal
comercio electr
minado un tra
juristas de todo
para lograr un
protección ante
abusivo en Inter
En Ruma

I) Obligaciones derivadas de la legislación específica del comercio electrónico

En el siguiente artículo trataremos sobre la protección del consumidor en un nuevo ámbito, electrónico, que poco a poco ha empezado de conquistar el mundo del comercio.

Si en caso de comercio tradicional, la protección del consumidor está muy bien regulada por leyes y jurisprudencia, en este nuevo ámbito, la jurisprudencia no es tan compleja y las leyes están en desarrollo, según la evolución del comercio electrónico¹.

Comparando los textos de las leyes específicas que encontramos en Rumania y España, se puede concluir que las reglas del sistema de la protección del consumidor en Internet son parecidas. Situación determinada por la novedad de los medios y la falta de fronteras en el comercio electrónico que a determinado un trabajo común de las juristas de todos los países europeos para lograr un sistema uniforme de protección antes comportamiento abusivo en Internet.

En Rumania, las leyes que

I) Obligații impuse de legislația specifică comerțului electronic

În articolul următor vom trata protecția consumatorului într-un nou mediu, cel electronic, care, încetul cu încetul, a început să cucerească lumea comerțului.

Dacă în cazul comerțului tradițional, protecția consumatorului este destul de bine reglementată prin acte normative și jurisprudență, în acest domeniu nou, jurisprudența nu este atât de complexă, iar legile se refac, funcție de evoluția comerțului electronic⁽¹⁾.

Comparând textele legilor speciale existente în România și Spania, se poate concluziona că regulile sistemului de protecție a consumatorului în Internet sunt asemănătoare. Situație determinată de noutatea mediilor de comunicare și lipsa frontierelor în comerțul electronic, ceea ce a determinat un efort comun din partea juristilor din toate țările europene pentru construcția unui sistem juridic uniform de protecție în fața comportamentului abuziv în Internet.

În România, legile care reglementează acest tip de comerț sunt Legea comerțului electro-

regulan este tipo de comercio son la Ley de comercio electrónico (365/2002), la Decisión del Gobierno no. 1308/2002 (las normas de aplicación de la ley de comercio electrónico), la Ley del régimen jurídico de los contratos celebrado a distancia (51/2003), la Ley sobre la protección y circulación de los datos con carácter personal (677/2001) y la Ley de la firma electrónica (455/2001).

El comercio electrónico en España está regulado por la Ley 34/2002, de 11 de julio (que entró en vigor en octubre del 2003) sobre Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico en España (LSSICE), la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y la Ley 7/1996 de Ordenación del Comercio Minorista de fecha 15 de enero de 1996 - Título III, Capítulo II, Ventas a distancia.

Según la legislación específica de los dos países, los propietarios de sitios web o tiendas virtuales, denominados Prestadores de Servicios de la Sociedad de la Información, deberán cumplir con una serie de requisitos especiales.

nic 365/2002, H.G. nr. 1308 din 11/20/2002 privind aprobarea Normelor metodologice pentru aplicarea acestei legi, Legea 51/2003 pentru aprobarea O.G. nr. 130/2000 privind regimul juridic al contractelor la distanță, Legea nr. 677/2001 pentru protecția datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și Legea semnăturii electronice nr. 455/2001.

Comerțul electronic este reglementat în Spania prin Legea 34/2002, din 11 iulie (intrată în vigoare din octombrie 2003) referitoare la serviciile societății informaționale și Comerțul electronic în Spania (LSSICE), Legea organică nr. 15/1999, din 13 decembrie, cu privire la Protecția Datelor cu Caracter Personal (LOPD) și Legea 7/1996 pentru reglementarea comerțului cu amănuntul, din data de 15 ianuarie, Titlul III, capitolul II, Vânzările la distanță.

Conform legislației speciale din aceste două țări, proprietarii de site-uri web sau magazine virtuale (electronice), denumiți în continuare „Prestatori de Servicii ai Societății Informaționale”, trebuie să respecte o serie de cerințe obligatorii.

Prin “prestator de servicii”

Por “prestado se entiende a todos se entiende a todas las empresas que realicen algún servicio a petición del usuario, los servicios no remunerados y que no supongan carácter económico de la empresa o particular.”

Lo determinan el artículo 1.º de la Ley 34/2002, de 11 de julio, sobre servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico en España (LSSICE) con ésta se obtenga el consentimiento de los usuarios a través de un procedimiento de prestación de servicios de la Sociedad de la Información por ejemplo, las empresas que disponen de una página web, un catálogo de productos o servicios que vendan por Internet, webs personales que publiquen banners publicitarios³.

El marco jurídico en Rumania que en España los prestadores de servicios de la información en el sitio web de forma clara, fácil y gratuita información sobre la empresa y sobre los productos y servicios que se ofrecen en las condiciones de los mismos.

Los datos obligatorios que deben proporcionar son los siguientes⁴:

- Nombre o denominación social (nombre y apellidos)

1308 din
Norma Nor-
aplicarea
2003 pentru
2000 pri-
contractelor
677/2001
caracter
acestor
electronice
este
Le-
(intrată
2003)
societății
elec-
Legea
decem-
Datelor
(CPD) și
mentarea
data
capitolul
speciale
arării de
virtuale
minuare
societății
aspecte
servicii”

Por “prestador de servicios” se entiende a todos aquéllos, tanto empresas como particulares, que realicen algún servicio por Internet a petición del usuario, incluidos los servicios no remunerados pero que supongan carácter económico para la empresa o particular que los ejerce².

Lo determinante no es disponer de una página web, sino que con ésta se obtenga algún beneficio económico directa o indirectamente de los usuarios a través de un servicio prestado. Son Prestadores de Servicios de la Sociedad de la Información por ejemplo, las empresas que disponen de una página web con un catalogo de productos (aunque no vendan por Internet) o incluso las webs personales que muestran banners publicitarios³.

El marco jurídico, igual en Rumania que en España, obliga a los prestadores de servicios a ofrecer en el sito web de forma permanente, fácil y gratuita información general sobre la empresa y sobre los productos y servicios que se ofrecen y las condiciones de los mismos.

Los datos obligatorios a publicar son los siguientes⁴:

- Nombre o denominación social (nombre y apellido en caso de

înțelegem atât societăți comerciale cât și persoane fizice, care prestează un serviciu prin intermediul Internet-ului la cererea utilizatorului, inclusiv servicii neremunerate dar care presupun un caracter comercial pentru societatea sau persoana care îl realizează⁽²⁾.

Importantă nu este existența unei pagini web, ci obținerea de către comerciant, a unui beneficiu economic, direct sau indirect, de la utilizatori, pentru un serviciu care a fost prestat. Sunt Prestatori de Servicii ai Societății Informaționale, de exemplu, toate firmele care dispun de o pagină web cu un catalog de produse (chiar dacă nu vând pe internet) sau chiar paginile personale care conțin bannere publicitare⁽³⁾.

Sistemul juridic, la fel în România cât și în Spania, obligă prestatorii de servicii să ofere pe pagina de internet, în mod simplu și gratuit, informații generale despre serviciile și produsele pe care le oferă, precum și condițiile de accesare a acestora.

Datele obligatorii de publicat pe site-urile web sunt următoarele⁽⁴⁾:

- Denumirea societății comerciale sau numele complet în cazul persoanelor fizice autorizate;
- Sediul social al societății co-

empresario autónomo);

- Domicilio social de la empresa, dirección de la residencia en caso de profesionales. En su defecto la dirección de alguno de los establecimientos permanentes (domicilio particular en caso de empresario autónomo);

- Dirección de correo electrónico;

- Número de Identificación Fiscal;

- Los datos de inscripción en el Registro Mercantil o profesional correspondiente según se trate de una empresa o un profesional (los autónomos no titulados no deben realizar ningún registro);

- Si se trata de prestadores de servicios que realizan actividades necesitadas de autorización administrativa previa, deben informar de los datos relativos a dicha autorización y deben identificar al órgano administrativo de su supervisión;

- Si la actividad del prestador de servicios consiste en el ejercicio de una actividad de las denominadas regladas, deben incluir los datos del Colegio profesional, título académico o profesional y Estado expedidor u homologado de esa titulación, así como las normas profesionales apli-

merciales sau adresa de domiciliu în cazul PFA. În lipsa acestora, adresa uncea dintre reședințele permanente (domiciliu personal în cazul societăților profesionale);

- Adresa de e-mail (funcțională);

- Numărul de identificare fiscală;

- Datele de înregistrare în Registrul Comerțului sau în alte registre după cum este cazul – societate comercială sau PFA (societățile profesionale nu trebuie să fie înscrise într-un registru special);

- Dacă este vorba despre prestatori de servicii care realizează activități ce necesită autorizații administrative, aceștia trebuie să informeze consumatorii cu privire la datele referitoare la autorizarea în cauză, și organul administrativ competent să o acorde;

Dacă activitatea prestatorului de servicii constă în exercitarea unei profesii ce necesită un titlu academic sau apartenența la un anumit colegiu profesional, este obligatorie publicarea tuturor acestor informații, inclusiv statul unde a fost obținută diploma sau unde se află colegiul profesional de care aparține prestatorul, precum și normele profesiona-

cables al ejercicio de la forma en que pue esas normas;

- Los códigos los que está adherido consultarlos electrónicamente;

- Información facilitar el contacto de las administraciones p prestador del servicio;

- Información proceso de contratación en los instantes anteriores a la celebración del contrato;

Tanto en la legislación que en la rumana, bido expresamente a los de servicios a enviar con micos publicitarios no expresamente consentido

II) Protección de Datos Personal

La Ley rumana s rección y circulación d con carácter personal (6 la Ley Orgánica española de 13 de Diciembre, de de Datos de Carácter (LOPD) establecen que empresas, profesionales y como ONG's, asociación

cables al ejercicio de esa profesión y la forma en que puedan conocerse esas normas;

- Los códigos de conducta a los que está adherido y la forma de consultarlos electrónicamente;

- Información genérica para facilitar el contacto de los usuarios y las administraciones públicas con el prestador del servicio;

- Información referente al proceso de contratación electrónica, en los instantes anterior y posterior a la celebración del contrato.

Tanto en la legislación española que en la rumana está prohibido expresamente a los prestadores de servicios a enviar correos electrónicos publicitarios no solicitados o expresamente consentidos (SPAM).

II) Protección de Datos de Carácter Personal

La Ley rumana sobre la protección y circulación de los datos con carácter personal (677/2001) y la Ley Orgánica española 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) establecen que todas las empresas, profesionales y colectivos como ONG's, asociaciones, etc. que

le aplicable în exercitarea profesiei;

- Codurile de conduită, acolo unde este cazul, și modalitatea de consultare a acestora în mod electronic;

- Informații generice pentru facilitarea contactului între consumatori, autoritățile publice interesate și prestatorul de servicii;

- Informații referitoare la modul în care se va derula încheierea contractului în mediul electronic, în momentele de dinainte și de după încheierea contractului.

Atât în legislația spaniolă, cât și în cea română este strict interzis prestatorilor de servicii să trimită e-mailuri comerciale publicitare consumatorilor fără solicitarea acestora sau consimțământul expres (SPAM).

II) Protecția Datelor cu Caracter Personal

Legea română privind protecția datelor cu caracter personal (677/2001) și Legea organică spaniolă 15/1999, din 13 decembrie, privind protecția datelor cu caracter personal (LOPD) stabilesc că toate firmele, persoanele fizice autorizate, ONG-uri, asociații etc. care lucrează cu liste sau baze de date care conțin

dispongan de ficheros conteniendo datos de carácter personal deben ser dados de alta ante Agencia de Protección de Datos y deben ser notificados en el Registro General de la Protección de Datos.

Entre las obligaciones legales de las organizaciones que trabajan con datos personales se puede mencionar la necesidad de redacción de un documento de seguridad – el responsable del fichero elaborará e implantará la normativa de seguridad mediante un documento de seguridad de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los datos automatizados de carácter personal y a los sistemas de información – y redacción de los contratos, formularios y cláusulas necesarias para la recogida de datos, los tratamientos por terceros y las cesiones o comunicaciones de datos⁵.

También, serán obligados a tomar todas medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos objeto de tratamiento.

III) Condiciones Generales de Contratación en medio electrónico

date cu caracter personal trebuie să se înregistreze la Agenția pentru Protecția Datelor și să fie înscrise în Registrul General de Protecție a Datelor (în cazul nostru vezi www.dataprotection.ro).

Printre obligațiile legale ce revin organizațiilor ce utilizează date cu caracter personal, se poate menționa și necesitatea redactării unui document de securitate – persoana care are în responsabilitate listele sau bazele de date, va elabora și implementa normele de securitate prin redactarea unei proceduri de lucru și de acces, obligatorie pentru tot personalul care prelucrează și/sau are acces la datele confidențiale – precum și redactarea tuturor contractelor, formularelor și clauzelor necesare pentru colectarea datelor, relaționarea cu terții și cesionarea sau transmiterea datelor cu caracter personal⁽⁵⁾.

De asemenea, vor fi obligați să ia toate măsurile de securitate de ordin tehnic și organizatoric necesare pentru a garanta securitatea datelor în cauză.

III) Condițiile generale de contractare în mediul electronic

Vânzările efectuate cu ajuto-

Las ventas efectuadas de la red mediante una tienda al ser llevadas a cabo sin la presencia física simultánea del comprador y del vendedor, son ventas a distancia por lo que las relaciones entre las partes intervinientes en dichos contratos, se regirán, en España, por el Real Decreto 17/1996 de Ordenación del Comercio Minorista de fecha 15 de febrero de 1996 y, en Rumania, por el Real Decreto de comercio electrónico (36 de febrero de 1996) y la Ley del régimen jurídico de los contratos celebrados a distancia (15/2003).

Con respecto a plazo de entrega y pago, las leyes mencionadas establecen que, en caso de no realizarse en la oferta el plazo de ejecución del pedido, éste deberá cumplirse dentro de los treinta días siguientes a la fecha de su recepción por el vendedor. Solo podrá exigirse el pago del producto o servicio a la entrega del producto o servicio contratado de un pedido que se haya realizado con algún elemento de carácter de solicitud para un cliente específico del mismo.

Según las reglas de contratación el comprador tiene un derecho de desistimiento, que significará desistir libremente de la compra dentro del plazo de siete días

Las ventas efectuadas a través de la red mediante una tienda online, al ser llevadas a cabo sin la presencia física simultánea del comprador y del vendedor, son ventas a distancia, por lo que las relaciones entre las partes intervinientes en dichas ventas, se regirán, en España, por la Ley 7/1996 de Ordenación del Comercio Minorista de fecha 15 de enero de 1996 y, en Rumania, por la Ley de comercio electrónico (365/2002) y la Ley del régimen jurídico de los contratos celebrado a distancia (51/2003).

Con respecto a plazo de ejecución y pago, las leyes mencionadas establecen que, en caso de no indicarse en la oferta el plazo de ejecución del pedido, éste deberá cumplimentarse dentro de los treinta días siguientes al de su recepción por el vendedor⁶. Sólo podrá exigirse el pago antes de la entrega del producto cuando se trate de un pedido que se haya elaborado con algún elemento diferenciador para un cliente específico y a solicitud del mismo.

Según las reglas invocadas, el comprador tiene un derecho de desistimiento, que significa que podrá desistir libremente del contrato dentro del plazo de siete días conta-

rul rețelei de internet, prin intermediul unui magazin on-line, care se perfectează fără prezența fizică simultană a cumpărătorului și vânzătorului, sunt vânzări la distanță, fapt pentru care raportul juridic dintre cele două părți într-o astfel de situație, va fi reglementat, în Spania, prin Legea 7/1996 din 15 ianuarie privind reglementarea comerțului cu amănuntul, iar în România prin Legea comerțului electronic 365/2002 și Legea privind regimul juridic al contractelor la distanță 51/2003.

Referitor la termenul de execuție și plată a contractului, legile menționate stabilesc că, în cazul în care, în ofertă, nu este menționat termenul de executare al contractului (livrarea), acesta trebuie să fie de maxim 30 de zile de la data primirii comenzii de către vânzător⁶. Plata poate fi cerută înainte de livrarea produselor doar atunci când este vorba despre o comandă specială, pentru un client determinat și conform specificațiilor acestuia.

Conform regulilor menționate, cumpărătorul are un drept de desistare/renunțare, acest drept îi dă posibilitatea să rezilieze contractul într-un termen de 7 zile (Spania)/10 zile (Romania) ce se scurge de la

dos desde la fecha de recepción del producto. En el caso de que la adquisición del producto se efectuase mediante un acuerdo de crédito, el desistimiento del contrato principal implicará la resolución de aquél⁷.

El ejercicio del derecho o desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite, en cualquier forma admitida en Derecho.

El derecho de desistimiento del comprador en operaciones realizadas a través de una tienda virtual no puede implicar la imposición de penalidad alguna, si bien, el comprador deberá satisfacer los gastos directos de devolución y, en su caso, indemnizar los desperfectos del objeto de la compra.

El derecho de desistimiento del comprador no será de aplicación a los siguientes supuestos⁸:

1) A las transacciones de valores mobiliarios y otros productos cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de un mercado no controlado por el proveedor.

2) A los contratos celebrados con intervención de fedatario público.

3) Tampoco se extenderá el derecho de desistimiento, salvo

data recepționării produselor. În cazul în care achiziția produsului se realizează în baza unui acord de credit, rezilierea contractului principal ca conduce și rezilierea creditării⁽⁷⁾.

Dreptul de reziliere, care poate fi exercitat de consumator, nu este supus unor condiții de formă, aceasta putând fi realizat în orice formă acceptată de lege.

Dreptul de renunțare al cumpărătorului în cazul operațiunilor realizate prin intermediul unui magazin virtual nu poate atrage obligația de plată a unor penalizări, dar cumpărătorul va fi răspunzător pentru cheltuielile directe de rambursare a produselor, precum și pentru daunele pe care le-a pricinuit acestora.

Dreptul de reziliere al cumpărătorului nu este aplicabil în următoarele cazuri⁽⁸⁾:

1) În cazul tranzacțiilor de valori mobiliare și alte produse al căror preț este supus fluctuațiilor unei piețe care nu poate fi controlată de către furnizor;

2) În cazul contractelor încheiate în formă autentică;

3) Nu poate fi folosit dreptul de reziliere al cumpărătorului, cu excepția unor înțelegeri contrare, în cazul vânzării de obiecte care pot fi

pacto en contrario, a los objetos que puedan ser rep
o copiados con carácter in
que se destinen a la higiene
o que, en razón de su natu
puedan ser devueltos.

En la legislación
existe una disposición lega
gula la situación cuando e
de una compra ha sido
utilizando el número de u
de crédito, sin que ésta ha
sentada directamente o id
electrónicamente, su titul
exigir la inmediata anul
cargo. En tal caso, las c
dientes anotaciones de ade
abono en las cuentas del p
y del titular se efectuarán a
brevedad. Pero, si la compr
efectivamente realizada po
de la tarjeta y, por lo tant
gido indebidamente la anu
correspondiente cargo, aqu
ni obligado frente al vende
arcimiento de los daños y
ocasionados como consec
dicha anulación.

Un tratamiento jur
pecial es necesario en cas
contratos de adhesión, c
distinguen las condiciones
de la contratación de las

pacto en contrario, a las ventas de objetos que puedan ser reproducidos o copiados con carácter inmediato, que se destinen a la higiene corporal o que, en razón de su naturaleza, no puedan ser devueltos.

En la legislación española, existe una disposición legal que regula la situación cuando el importe de una compra ha sido cargado utilizando el número de una tarjeta de crédito, sin que ésta ha sido presentada directamente o identificada electrónicamente, su titular podrá exigir la inmediata anulación del cargo. En tal caso, las correspondientes anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas del proveedor y del titular se efectuarán a la mayor brevedad. Pero, si la compra ha sido efectivamente realizada por el titular de la tarjeta y, por lo tanto, ha exigido indebidamente la anulación del correspondiente cargo, aquél quedará obligado frente al vendedor al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de dicha anulación.

Un tratamiento jurídico especial es necesario en casos de los contratos de adhesión, donde se distinguen las condiciones generales de la contratación de las cláusulas

reproducible sau copiate imediat, care sunt destinate igienei personale sau care, în funcție de natura lor, nu pot fi rambursate.

În legislația spaniolă există o dispoziție legală care reglementează situația în care prețul unei cumpărături a fost plătit prin intermediul unui card de credit, fără ca vânzătorul să ceară identificarea electronică sau alte măsuri de identificare, caz în care, titularul cardului poate cere anularea imediată a plății. În acest caz, repunerea părților în situația anterioară (returnarea banilor din contul vânzătorului în cel al cumpărătorului) va fi realizată în cel mai scurt timp posibil. Dar dacă, se dovedește că achiziția a fost realizată de însuși titularul cardului de credit, iar acesta, de rea credință a cerut anularea tranzacției pe motiv că nu el a utilizat cardul, acesta va fi obligat față de vânzător pentru plata tuturor daunelor și prejudiciilor cauzate de respectiva anulare.

În cazul contractelor de adesiune, se aplică un tratament juridic special, unde trebuie să distingem între condițiile generale de contractare și clauzele abuzive. În primul caz, este vorba despre clauze contractuale care au fost stabilite de

abusivas. Las primeras son aquellas que han sido predispuestas e incorporadas, con ausencia de negociación individual entre ambas partes, a una pluralidad de contratos. Por el contrario, son cláusulas abusivas las que en contra de las exigencias de la buena fe, causan en detrimento del consumidor un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones contractuales⁹. Las cláusulas abusivas pueden tener o no el carácter de condiciones generales, pues pueden aparecer también en contratos celebrados entre particulares, es decir en contratos de adhesión¹⁰.

Asimismo, estas condiciones se han de redactar con transparencia, claridad, concreción y sencillez, siendo nulas y no formarán parte del contrato aquellas que el consumidor no haya conocido antes de la firma, las ilegibles, las ambiguas, las oscuras y las incomprensibles.

Conclusiones

Teniendo en cuenta que esta forma de comercio – en medio electrónico – se está desarrollando con gran velocidad, ganando cada día nuevos consumidores y comerciantes, el medio jurídico debe prestar

furnizor, fără o negociere cu cealaltă parte, pentru contractele succesive încheiate în Internet. Din contră, în cazul clauzelor abuzive, acestea sunt stabilite tot unilateral, dar fără bună credință, și cauzează consumatorului un dezechilibru al drepturilor și obligațiilor contractuale⁽⁹⁾. Clauzele abuzive pot (sau nu) îmbrăca forma condițiilor generale de contractare sau pot fi întâlnite, de asemenea, în conținutul contractelor de adeziune încheiate între particulari⁽¹⁰⁾.

Astfel, condițiile generale de contractare trebuie redactate cu claritate, concret și într-un mod cât mai simplu, fiind nule și excluse din contract acele clauze care nu au fost aduse la cunoștința consumatorului la încheierea contractului, cele ilizibile, ambigue, ascunse sau neclare.

Concluzii

Având în vedere că această formă de comerț – în mediul electronic – se dezvoltă cu o viteză foarte mare, câștigând zilnic noi consumatori și comercianți, mediul juridic trebuie să acorde o atenție sporită necesităților legislative ale noii realități economice. Această nouă situație impune abandonarea

más atención a las necesidades legales de la nueva realidad económica. Esta situación impone el abandono de las concepciones clásicas sobre protección del consumidor y relaciones comerciales, junto con la adaptación del sistema jurídico a las nuevas necesidades, en una forma flexible capaz de ser adaptada permanentemente a la vida económica.

- 1 *Compendium de Derecho de consumo* (los Estados miembros UE), cap.II, pag 1
- 2 MARÍN LÓPEZ, J.J. y MARÍN LÓPEZ, J.J. *Comercio electrónico*, Cizur Menor, 2004, pag. 56
- 3 "Código de consumo", Instituto de Consumo, <http://www.institutoconsumo.es/guiacons/guia.htm>
- 4 MARTÍNEZ DE AGUIRRE, J. *Comercio electrónico*, 3ª ed., Tecnos, Madrid, 2000
- 5 REYES LÓPEZ, M. J. *Comercio electrónico*, Valencia, 2005
- 6 MENÉNDEZ MENÉNDEZ, J. (coords.), *Comentarios a la Ley sobre Comercio Electrónico*, Madrid, 2002;
- 7 LASARTE ÁLVAREZ, C., *Comercio electrónico*, Dykinson/Instituto Nacional de Consumo, Madrid, 2002
- 8 CARRASCO PERERA, A. (dir.), *El comercio electrónico*, Instituto Nacional de Consumo, Madrid, 2002
- 9 MARÍN LÓPEZ, J.J., SÁNCHEZ, J. *Comercio electrónico*, Dykinson, Madrid, 2004
- 10 LASARTE ALVAREZ, C. *Comercio electrónico*, Dykinson, Madrid, 2004
- 11 MARÍN LÓPEZ, J.J. y MARÍN LÓPEZ, J.J. *Comercio electrónico*, Cizur Menor, 2004

más atención a las necesidades legales de la nueva realidad económica. Esta situación impone el abandono de las concepciones clásicas sobre la protección del consumidor y reglas comerciales, junto con la adaptación del sistema jurídico a las nuevas necesidades, en una forma flexible, capaz de ser adaptada permanente a la vida económica.

concepțiilor clasice privind protecția consumatorului prin impunerea de reguli comerciale și adaptarea sistemului juridic la necesitățile existente în prezent, într-o formă flexibilă, capabilă de adaptare continuă și permanentă la viața economică.

1 *Compendium de Derecho de consumo europeo* (legislación, jurisprudencia y doctrina de los Estados miembros UE), cap.II, pag 154

2 MARÍN LÓPEZ, J.J. y MARÍN LÓPEZ, M.J., Aranzadi,- Código sobre consumo y comercio, Cizur Menor, 2004, pag. 56

3 "Código de consumo", Instituto Nacional de Consumo: <http://www.consumo-inc.es/guiacons/guia.htm>

4 MARTÍNEZ DE AGUIRRE, C., PARRA LUCÁN, M. A.- *Legislación básica de consumo*, 3ª ed., Tecnos, Madrid, 2000

5 REYES LÓPEZ, M. J. (coord.), *Derecho privado de consumo*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2005

6 MENÉNDEZMENÉNDEZ, A., DÍEZ-PICAZO, L., ALFARO ÁGUILAREAL, J. (coords.), *Comentarios a la Ley sobre condiciones generales de la contratación*, Civitas, Madrid, 2002;

7 LASARTE ÁLVAREZ, C., *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*, Dykinson/Instituto Nacional de Consumo, Madrid, 2ª ed., 2005 (con CD Rom de legislación); CARRASCO PERERA, A. (dir.), *El derecho de consumo en España: presente y futuro*, Instituto Nacional de Consumo, Madrid, 2002

8 MARÍN LÓPEZ, J.J., SÁNCHEZ ARISTI, R., (coords.), *La protección jurídica de los consumidores*, Dykinson, Madrid, 2004

9 LASARTE ALVAREZ, C. y BOTANA GARCÍA, G., *Colex,- Legislación sobre protección de los consumidores*, ed. Madrid, 2002

10 MARÍN LÓPEZ, J.J. y MARÍN LÓPEZ, M. J., Aranzadi,- *Código sobre consumo y comercio*, Cizur Menor, 2004

Bibliografía

Legislación:

"Código de consumo", Instituto Nacional de Consumo: <http://www.consumo-inc.es/guiacons/guia.htm>.

LASARTE ALVAREZ, C. y BOTANA GARCÍA, G., Colex,- Legislación sobre protección de los consumidores, ed. Madrid, 2002;

MARTÍNEZ DE AGUIRRE, C., PARRA LUCÁN, M. A.- Legislación básica de consumo, 3ª ed., Tecnos, Madrid, 2000;

MARÍN LÓPEZ, J. J. y MARÍN LÓPEZ, M. J., Aranzadi,- Código sobre consumo y comercio, Cizur Menor, 2004.

Compendium de Derecho de consumo europeo (legislación, jurisprudencia y doctrina de los Estados miembros UE):

http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/acquis/index_en.htm

<http://www.eu-consumer-law.org/index.html>.

DG Comisión Europea sobre protección del consumidor:

http://europa.eu.int/comm/consumers/index_es.htm

Instituto Nacional de Consumo: <http://www.consumo-inc.es/home/home.htm>

Comunidad Autónoma de La Rioja (Consejería de Agricultura y desarrollo económico):http://www2.larioja.org/pls/dad_user/G031.ver_actuacion?p_teletrami=S&p_act_codi=11307

Manuales de referencia:

REYES LÓPEZ, M. J. (coord.), Derecho privado de consumo, Tirant lo Blanch, Valencia, 2005;

TOMILLO URBINA, J., "Práctica Arbitral de Consumo, Selección de Laudos comentados de la Junta Arbitral de Consumo de Cantabria", 2007;

DE LEÓN ARCE, A. (Coord.), Derechos de los consumidores y usuarios (Doctrina, normativa, jurisprudencia, formularios), 2ª ed., Tirant lo Blanch, Valencia, 2007, 2 volúmenes (2000 págs.); BUSTO LAGO, J. M. (coord.), Reclamaciones de consumo : derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor, Aranzadi, Cizur Menor, 2005 (con formularios);

LASARTE ÁLVAREZ, C., Manual sobre protección de consumidores y usuarios, Dykinson/ Instituto Nacional de Consumo, Madrid, 2ª ed., 2005 (con CD Rom de legislación); CARRASCO PERERA, A. (dir.), El derecho de consumo en España: presente y futuro, Instituto Nacional de Consumo, Madrid, 2002;

BOTANA GARCÍA, G., RUIZ MUÑOZ, M., Curso sobre protección jurídica de los consumidores, McGraw Hill, Madrid, 1999.

Obras de referencia:

a) Generales:

CÁMARA LAPUENTE, S. (coord.), Derecho privado europeo, Colex, Madrid, 2003;

BERCOVITZ, A., BERCOVITZ, R., Estudios jurídicos sobre protección de los consumidores, Tecnos, Madrid, 1987;

MARÍN LÓPEZ, J. J., SÁNCHEZ ARISTI, R., (coords.), La protección jurídica de los consumidores, Dykinson, Madrid, 2004.

b) Específicas:

ESTEBAN DE LA ROSA, F., La protección de los consumidores en el mercado interior europeo, Comares, Granada, 2003;

MENÉNDEZ
(coords.), Comentario
2002;

CONSEJO EC
mercado, Madrid, 19

GUILLÉN CA

constitucionales y act

c) Comentarios a
BERCOVITZ,

Consumidores y Usu
LLAMAS POM

comentarios y jurisp
Enlaces útiles:

<http://www.cons>

<https://www.facu>

<http://cec.consum>

<http://www.legi>

<http://www.data>

<http://www.orda>

<http://www.anpc>

MENÉNDEZ MENÉNDEZ, A., DíEZ-PICAZO, L., ALFARO ÁGUILAREAL, J. (coords.), Comentarios a la Ley sobre condiciones generales de la contratación, Civitas, Madrid, 2002;

CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL, Los derechos del consumidor y la transparencia del mercado, Madrid, 1999;

GUILLEN CARAMÉS, J., El estatuto jurídico del consumidor : (política comunitaria, bases constitucionales y actividad de la administración), Civitas, Madrid, 2002.

c) Comentarios a la LGDCU:

BERCOVITZ, R., SALAS, J. (Coords.), Comentarios a la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, Civitas, Madrid, 1992;

LLAMAS POMBO, E. (dir.), Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios : comentarios y jurisprudencia de la Ley veinte años después, La Ley, Madrid, 2005.

Enlaces útiles:

<http://www.consumer.es/web/es/tecnologia/internet/2004/12/02/112839.php>

[https://www.facua.org/es/derechos.php?Id=21&IdAmbito=22;](https://www.facua.org/es/derechos.php?Id=21&IdAmbito=22)

[http://cec.consumo-inc.es/cec/secciones/Ayuda/Derechos/Derechos_es.asp;](http://cec.consumo-inc.es/cec/secciones/Ayuda/Derechos/Derechos_es.asp)

[http://www.legi-internet.ro;](http://www.legi-internet.ro)

[http://www.dataprotection.ro;](http://www.dataprotection.ro)

[http://www.orda.ro;](http://www.orda.ro)

<http://www.anpc.gov.ro>