

## **LLEI 20/2014, DEL 16 D'OCTUBRE, REGULADORA DE LA CONTRACTACIÓ ELECTRÒNICA I DELS OPERADORS QUE DESENVOLUPEN LA SEVA ACTIVITAT ECONÒMICA EN UN ESPAI DIGITAL.**

Llei 20/2014, del 16 d'octubre, reguladora de la contractació electrònica i dels operadors que desenvolupen la seva activitat econòmica en un espai digital

Atès que el Consell General en la seva sessió del dia 16 d'octubre del 2014 ha aprovat la següent:

Llei 20/2014, del 16 d'octubre, reguladora de la contractació electrònica i dels operadors que desenvolupen la seva activitat econòmica en un espai digital

### Exposició de motius

El creixement social i econòmic del Principat d'Andorra i dels països del seu entorn depèn de forma cada vegada més substancial i determinant de sectors vinculats a l'espai digital, perquè tots els àmbits de l'activitat social i econòmica es desenvolupen cada cop amb més freqüència, extensió i intensitat en aquest espai. Una regulació previsible i adaptada a l'evolució de l'estat de la tècnica, dels hàbits i les pràctiques socials, i de les estratègies empresarials que no negligeixi la deguda protecció dels drets i dels interessos en joc, és un element essencial per aportar certesa i generar confiança en l'espai digital. Aquesta seria la manera d'afavorir el teixit empresarial i la localització d'empreses innovadores al país, d'atraure la inversió estrangera, d'impulsar la

innovació i la creativitat, i de facilitar els intercanvis econòmics i la interacció social.

El desenvolupament de la normativa, tant internacional com regional o nacional, sobre la contractació electrònica i les altres matèries relacionades amb el desenvolupament de l'activitat en l'espai digital, ofereix avui experiències consolidades i referències molt útils per elaborar una legislació equilibrada i completa. Per això, la legislació del Principat d'Andorra ha de tenir lògicament en compte els ordenaments jurídics dels països del seu entorn i dels països amb els quals estableix relacions socioeconòmiques i empresarials. Això converteix la normativa comunitària i la dels estats membres de la Unió Europea en un referent lògic i obligat. A més a més, l'aprovació d'aquesta Llei reguladora de la contractació electrònica i dels operadors que desenvolupen la seva activitat econòmica en un espai digital constitueix una ocasió excel·lent per incorporar els avenços jurisprudencials i doctrinals, i per apuntalar la base substantiva amb els principis fonamentals del dret internacional sobre aquesta matèria.

Així, aquesta Llei s'inspira en principis i en regles que s'han contrastat i aporta solucions innovadores en les qüestions que la pràctica ha palesat com a més incertes, conflictives o no prou cobertes amb les normes existents. La innovació s'efectua tant en l'ús de conceptes més adaptats a la realitat tècnica, social o empresarial del moment, com en la perfecció d'algunes regles o en la incorporació de noves solucions.

La Llei s'estructura en sis capítols. El capítol primer conté les disposicions generals referides a l'objecte

de la Llei i les definicions principals dels termes utilitzats en l'articulat i el seu àmbit d'aplicació. El capítol segon estableix les obligacions dels operadors. El capítol tercer es dedica al règim de responsabilitat dels operadors i, en particular, dels prestadors de serveis d'intermediació. El capítol quart es dedica íntegrament al règim de les comunicacions comercials electròniques. El capítol cinquè està dedicat a la contractació electrònica i conté, a més a més, disposicions relatives a la resolució extrajudicial de conflictes i el recurs a instruments d'autoregulació, codis de conducta i segells de garantia. Finalment, en el capítol sisè s'estableix un règim sancionador per als operadors que desenvolupen la seva activitat en un espai digital, proporcionat, eficaç i adreçat a dissuadir l'incompliment de les disposicions d'aquesta Llei.

L'objecte d'aquesta Llei és establir un marc jurídic bàsic per al desenvolupament d'activitats econòmiques en un espai digital i per a la contractació electrònica, en particular, quant a les comunicacions comercials electròniques, al procés de formació i de perfecció dels contractes, i a les condicions per a la seva validesa i eficàcia.

D'altra banda, aquesta Llei no ha de concebre's com una llei sectorial que regula una activitat independent i estanca. Ans al contrari, respon a una iniciativa normativa transversal que regula, en realitat, l'actuació dels operadors en un espai, l'espai digital, on concorren activitats i relacions comercials i socials de natura i d'entitat molt diverses, i cada cop més preponderants. Per això, aquesta Llei ha d'aplicar-se en combinació amb altres normatives vigents al Principat d'Andorra que tractin matèries connexes o col·laterals com ara, entre d'altres: normes processals; contractuals; fiscals; de serveis de confiança electrònica; de defensa de la competència, competència deslleial i protecció del consumidor; de

propietat intel·lectual i industrial; i de protecció de les dades personals.

La delimitació de l'objecte de la Llei en l'article 1 incorpora un concepte innovador per descriure l'activitat regulada i els subjectes que la desenvolupen.

Amb l'expressió "operadors que desenvolupen la seva activitat en un espai digital" se substitueix i, sobretot, s'amplia el concepte de "prestadors de serveis de la societat de la informació" que vertebrava la normativa comunitària. L'ús d'aquesta darrera expressió s'ha rebutjat per dos motius principals. En primer lloc, l'activitat en la xarxa no consisteix únicament en la prestació de serveis. En segon lloc, la referència a "serveis de la societat de la informació" és una expressió aliena a la terminologia més comunament utilitzada. Un lloc web, un blog, un portal, una plataforma, una aplicació o una xarxa social són espais digitals gestionats per operadors. L'operador que desenvolupa la seva activitat en la xarxa crea un espai en què desenvolupa la seva activitat i interactua amb els usuaris. Aquest espai digital resulta de la combinació de mitjans electrònics de comunicació i de suport digital. L'usuari, per tant, no consulta un lloc web com si es tractés d'una pàgina d'un llibre, sinó que accedeix a un espai, un espai digital, gestionat per l'operador perquè s'utilitzin els seus serveis, s'accedeixi als seus continguts o s'adquireixin els seus productes. Aquesta perspectiva espacial és cabdal per assegurar que les solucions d'aquesta Llei són adequades i prou dinàmiques per evitar l'obsolescència en el temps.

La percepció espacial de l'activitat es reflecteix en la resta de definicions de l'article 2 i en totes les regles contingudes en les disposicions de la Llei.

L'àmbit d'aplicació de la Llei es defineix en el capítol primer. En virtut de l'article 3, la Llei és aplicable als operadors establerts al Principat d'Andorra i a les activitats que desenvolupin. S'entén que un operador està establert al Principat d'Andorra quan el lloc en què estiguin efectivament centralitzades la gestió administrativa i la direcció dels seus negocis es trobi en territori del Principat, que es presumeix que és el lloc de residència habitual, de domicili o d'inscripció registral. En cas d'operadors residents o domiciliats en un altre estat, la Llei és aplicable quan aquestes persones desenvolupin les seves activitats a través d'un establiment permanent al Principat d'Andorra. Es considera que un operador actua mitjançant un establiment permanent situat al Principat d'Andorra, quan aquest operador disposa, de forma continuada o habitual, d'instal·lacions o de llocs de treball en què realitza tota o una part de la seva activitat. En aquest cas, la Llei precisa que no és determinant la mera utilització de mitjans tecnològics situats al país. D'aquesta manera, s'aconsegueix un marc jurídic d'aplicació previsible que atorga una àmplia protecció a les parts.

Des del punt de vista objectiu, la Llei abasta la prestació de qualsevol activitat econòmica en la mesura que es desenvolupi en un espai digital. En l'article 5 s'estableix que aquest exercici, a més a més, no requereix una autorització prèvia, sense perjudici del règim d'autoritzacions que, si escau, correspongui al desenvolupament de l'activitat específica en si.

El capítol segon estableix les obligacions dels operadors que desenvolupen la seva activitat en un espai digital.

La necessitat de generar confiança en les relacions que s'estableixen en un espai digital exigeix assegurar un alt nivell de certesa sobre els elements bàsics de la transacció i incrementar la transparència

mitjançant obligacions d'informació. Tot operador que desenvolupi activitats en un espai digital ha de complir amb l'obligació de facilitar informació als seus destinataris relativa a la seva identificació i a altres dades bàsiques que conté l'article 6. L'operador ha de proporcionar aquesta informació de forma visible, permanent, clara i gratuïta, i de manera adequada a l'espai digital en què es desenvolupa l'activitat.

A aquesta obligació d'informació sobre dades essencials s'hi afegeix igualment, en l'article 8, el deure d'informar sobre els aspectes relacionats amb la seguretat.

En relació amb els prestadors de serveis d'intermediació, en l'article 7 es recull la previsió que els òrgans competents puguin ordenar, en l'exercici de les seves competències, la interrupció, la suspensió o la retirada d'un contingut o d'una activitat determinats, de manera que es compti amb la col·laboració dels operadors que prestin el corresponent servei d'intermediació.

El capítol tercer estableix el règim de responsabilitat dels operadors que desenvolupen la seva activitat en un espai digital i, en particular, dels prestadors de serveis d'intermediació.

El règim de responsabilitat dels prestadors de serveis d'intermediació és una de les qüestions que requereixen més atenció, perquè representa una peça clau en el desenvolupament normal de les activitats en l'espai digital i de l'expansió de la contractació electrònica.

Amb l'objectiu d'oferir un model més complet, modern i desenvolupat, s'ha adoptat una estructura més sistemàtica i en línia amb la normativa, els informes i els documents de consulta i la jurisprudència europeus i d'altres jurisdiccions especialment actives. Es defineix un concepte obert

de “prestador de serveis d’intermediació” que permeti la seva evolució davant del progrés de l’estat de la tècnica i dels models de negoci; s’estableixen expressament regles relatives a l’obtenció de coneixement efectiu de la il·licitud pel prestador; es detalla un procediment voluntari de notificació, retirada i reposició; i s’estableixen regles clares sobre el repartiment i l’atribució de responsabilitats entre l’operador, el destinatari afectat i el notificant al llarg de tot el procés voluntari de notificació, retirada i, si escau, reposició.

El capítol quart es dedica al règim de les comunicacions comercials electròniques.

Davant les noves estratègies de publicitat digital, cal, en primer lloc, depurar el concepte de “comunicació comercial electrònica”, d’una banda, per diferenciar-lo de simples dades de localització digital de l’operador, i, d’altra banda, per incorporar el fenomen creixent de la personalització i cobrir els supòsits basats en esquemes d’accessibilitat a la informació i no només de la tramesa o de la remissió de les comunicacions comercials. Igualment, es regula de forma equilibrada la utilització de dispositius d’emmagatzemament i de recuperació de dades (cookies) en totes les seves modalitats.

El capítol cinquè conté disposicions generals sobre el procés de negociació, de formació i de perfecció del contracte mitjançant comunicacions electròniques i disposicions específiques sobre els procediments de contractació automatitzats i amb consumidors. Es defineixen amb claredat, seguint la línia dels instruments internacionals uniformes, els conceptes d’“oferta” i d’“invitació a fer ofertes” i es precisen, en general, i per a un espai digital, les formes de manifestar l’acceptació. Igualment, s’ofereix una regulació simplificada i comprensiva del moment de perfecció del contracte, aplicable a tots els entorns i escenaris de contractació.

El capítol cinquè inclou, a més a més, dos disposicions rellevants. D’una banda, la previsió que les parts decideixin sotmetre els seus conflictes a procediments de resolució extrajudicial de controvèrsies i, en particular, la possibilitat que s’entaulin i es desenvolupin per mitjans electrònics. D’altra banda, la feina, l’adopció o l’adhesió dels operadors a codis de conducta o a d’altres fórmules d’autoregulació, així com el recurs a segells acreditatius de compliment d’estàndards, de normes i de conductes o de bones pràctiques.

En el capítol sisè s’estableix un règim sancionador per als operadors que desenvolupen la seva activitat en un espai digital. Les infraccions es classifiquen en lleus, greus i molt greus, i les sancions s’estableixen correlativament així. S’ha dissenyat un règim sancionador proporcionat, eficaç i amb l’objectiu de dissuadir l’incompliment de les disposicions d’aquesta Llei.

## Capítol primer. Disposicions generals

### Article 1

#### Objecte

1. L’objecte d’aquesta Llei és regular els operadors que desenvolupen la seva activitat econòmica en un espai digital, i la contractació electrònica, en particular, quant a les comunicacions comercials electròniques, el procés d’informació prèvia, de formació i perfecció dels contractes, i les condicions per a la seva validesa i eficàcia.

2. La regulació continguda en aquesta Llei s’ha d’entendre sense perjudici de la subjecció de tals operadors a la normativa que els resulti aplicable en l’exercici de la seva activitat específica; a les disposicions generals sobre obligacions i contractes que resultin aplicables a la contractació electrònica; a la normativa de serveis de confiança electrònica; a la

normativa de defensa de la competència, competència deslleial i protecció del consumidor; a la normativa de comerç; a la normativa de protecció de dades personals i; en general, a qualsevol altra normativa que pogués ser aplicable.

## Article 2

### Definicions

Als efectes d'aquesta Llei, s'entén per:

a) "Activitat en un espai digital": activitat que es porta a terme en un espai digital quan la provisió d'informació o de continguts, la prestació de serveis o el subministrament de béns es desenvolupen, totalment o parcialment, en suport digital i per mitjans de comunicació electrònica, de tal manera que el destinatari sol·licita, busca o accedeix a la informació, els continguts, els serveis o els béns en dit espai digital.

No es consideren activitats desenvolupades en un espai digital subjectes a aquesta Llei:

- Els serveis prestats mitjançant telefonia vocal o fax. No obstant això, l'ús de dispositius telefònics mòbils per accedir a informació, continguts, serveis o béns, o l'enviament o la recepció de comunicacions mitjançant tals dispositius en el marc de la prestació d'una activitat en un espai digital, no implica l'exclusió de les disposicions d'aquesta Llei.

- Els serveis de radiodifusió televisiva. No obstant això, l'ús d'aparells receptors de televisió per a accedir a informació, continguts, serveis o béns, o l'enviament o la recepció de comunicacions mitjançant tals aparells en el marc de la prestació d'una activitat en un espai digital, no implica l'exclusió de les disposicions d'aquesta Llei.

- Els serveis de radiodifusió sonora.

- El teletext televisiu i els serveis equivalents.

b) "Operador": tota persona física o jurídica que desenvolupi la seva activitat econòmica, sigui empresarial o professional, en un espai digital.

c) "Destinatari d'una activitat desenvolupada en un espai digital" o senzillament "destinatari": persona física o jurídica que accedeix a l'espai digital d'un operador per adquirir, contractar o utilitzar informació, continguts, serveis o béns, independentment que sigui o no per a finalitats empresarials o professionals. Algunes vegades el destinatari pot ser un altre operador. Es considera que el destinatari és un consumidor quan, de conformitat amb la legislació de protecció del consumidor, actui en el marc de les relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional.

d) "Serveis d'intermediació": serveis prestats en un espai digital amb la finalitat de facilitar la prestació d'un altre servei, de proporcionar visibilitat a continguts o activitats d'altres operadors, o de donar-hi accés als seus destinataris.

e) "Prestador de serveis d'intermediació": l'operador que desenvolupi una activitat en un espai digital i que consisteixi en la prestació de serveis d'intermediació.

f) "Comunicació electrònica": informació, en suport digital, generada, emesa, rebuda, processada o arxivada per mitjans electrònics, digitals, magnètics, òptics o similars.

g) "Comunicació comercial": comunicació que té la finalitat de promoure, de forma directa o indirecta, la imatge, els béns o els serveis d'una persona, física o jurídica, que faci una activitat empresarial o professional.

Als efectes d'aquesta Llei, no tenen la consideració de "comunicació comercial" les dades que siguin simplement relatives a l'adreça de la persona física o jurídica que desenvolupa l'activitat empresarial o professional, o les que permetin al destinatari localitzar l'operador o accedir als seus continguts, als seus serveis o als seus béns en un espai digital.

h) "Comunicació comercial electrònica": comunicació comercial feta per mitjà de comunicacions electròniques remeses al destinatari, o la que, per iniciativa de l'operador, sigui accessible per al destinatari en un espai digital, sempre que no respongui a una sol·licitud expressa del mateix destinatari sobre la informació específica de l'operador, la seva activitat, els seus béns o els seus serveis. S'entén també per "comunicació comercial electrònica" la remesa per iniciativa de l'operador, encara que estigui personalitzada, atenent les circumstàncies del destinatari, de la seva ubicació o del seu dispositiu, o de qualsevol altra circumstància de la relació en què s'ofereix o s'ha de fer accessible la comunicació.

i) "Òrgan competent": qualsevol òrgan judicial o administratiu que actuï en l'exercici de competències legalment atribuïdes.

### Article 3

#### Àmbit d'aplicació

1. Aquesta Llei és aplicable als operadors establerts al Principat d'Andorra i a les activitats que desenvolupin.

S'entén que un operador està establert al Principat d'Andorra quan el lloc en què estigui efectivament centralitzada la gestió administrativa i la direcció dels seus negocis es trobi al territori del Principat. A aquest efecte, es presumeix, llevat que es provi el contrari, que la gestió administrativa i la direcció dels

negocis d'un operador estan centralitzades al territori del Principat d'Andorra quan l'operador esmentat té la seva residència habitual o el seu domicili registral al Principat, o quan s'hagi inscrit en el Registre de Societats o en un altre registre públic del Principat d'Andorra en què sigui necessària la inscripció per adquirir la personalitat jurídica.

2. Així mateix, aquesta Llei és aplicable als operadors residents o domiciliats en un altre estat sempre que facin les seves activitats a través d'un establiment permanent situat al Principat d'Andorra.

Es considera que un operador actua mitjançant un establiment permanent situat al Principat d'Andorra, quan aquest operador disposa, de forma continuada o habitual, d'instal·lacions o de llocs de treball en què realitza tota o una part de la seva activitat.

3. La utilització de mitjans tecnològics situats al Principat d'Andorra per prestar o accedir a l'activitat desenvolupada no serveix, per si sola, com a criteri per determinar l'establiment al Principat d'Andorra de l'operador.

### Article 4

#### Serveis exclosos

1. Els serveis que es relacionen a continuació es regeixen per la seva normativa específica:

a) Els prestats per notaris en l'exercici de les seves respectives funcions públiques.

b) Els prestats per advocats i per procuradors en l'exercici de les seves funcions de representació i de defensa en judici.

c) Els jocs d'atzar que impliquin apostes de valor econòmic.

2. No obstant el que determina l'apartat anterior, aquesta Llei es pot aplicar subsidiàriament en tot allò que no sigui incompatible amb la normativa específica.

## Article 5

### No-autorització addicional

El desenvolupament d'una activitat econòmica en l'espai digital al Principat d'Andorra no requereix una autorització addicional a la qual, de conformitat amb la legislació aplicable, correspongui al desenvolupament de l'activitat econòmica específica en qüestió. Si l'activitat econòmica es desenvolupa únicament en l'espai digital, es requereixen, en tot cas, les autoritzacions que, de conformitat amb la legislació aplicable, corresponguin al desenvolupament de l'activitat o de les activitats en qüestió.

Capítol segon. Obligacions dels operadors que desenvolupen la seva activitat en un espai digital

## Article 6

### Identificació de l'operador i informació bàsica

Els operadors han de posar a disposició del destinatari, en el mateix espai digital en què desenvolupin l'activitat, de forma visible, permanent, clara i gratuïta, la informació mínima següent:

a) La identificació i les dades de contacte de l'operador, incloent-hi el nom o la denominació social, la residència o el domicili o, si no n'hi ha, l'adreça del seu establiment permanent al Principat d'Andorra, així com qualsevol adreça i dada de contacte que permeti una comunicació directa i adequada a la prestació de l'activitat en l'espai digital.

b) Les dades registrals i d'identificació fiscal que, de conformitat amb la legislació aplicable, corresponguin a l'operador i a la seva activitat.

c) La informació relativa a qualsevol autorització que el desenvolupament de l'activitat de l'operador pugui requerir, de conformitat amb la legislació aplicable i, en aquest cas, les dades que identifiquin l'òrgan competent encarregat de la seva supervisió.

d) En cas que l'activitat de l'operador impliqui l'exercici d'una professió regulada, les dades del col·legi professional al qual pertanyi l'operador amb el seu número de col·legiat, el títol acadèmic o professional que l'habiliti, l'estat que va emetre el títol i el seu reconeixement o homologació quan escaigui, i el contingut de les normes professionals aplicables o una remissió a aquestes normes.

e) Els codis de conducta als quals estigui adherit i els segells acreditatius rebuts, de conformitat amb el que preveu aquesta Llei.

f) En cas que l'operador faci referència a preus en el seu espai digital, la informació requerida per la normativa en matèria de comerç.

g) Qualsevol altra informació addicional que exigeixin les normatives específiques aplicables al comerç en general o a una de les modalitats de venda, a la protecció del consumidor o a la protecció de dades personals, entre d'altres.

## Article 7

### Deure de col·laboració dels prestadors de serveis d'intermediació

1. Quan un òrgan competent hagi ordenat, en l'exercici de les competències que legalment tingui atribuïdes, que s'interrompi o se suspengui l'exercici de l'activitat duta a terme per operadors als quals

sigui aplicable aquesta Llei, que es retiri una informació determinada o uns continguts provinents dels operadors esmentats, o que s'impedeixi l'accés a tals activitats, informació o continguts des del Principat d'Andorra, i per això fos necessària la col·laboració dels prestadors de serveis d'intermediació, l'òrgan en qüestió pot ordenar als esmentats prestadors, sempre que quedin subjectes a aquesta Llei, que suspenguin el corresponent servei d'intermediació utilitzat per a l'exercici de l'activitat o de la provisió de la informació o dels continguts de què es tracti.

2. En l'adopció i el compliment de les mesures a les quals fa referència l'apartat anterior, cal respectar, en tot cas, les normes, els procediments i les garanties previstos en l'ordenament jurídic, inclosos els que tinguin per objecte protegir els drets a la intimitat personal i familiar, a les dades personals, a la llibertat d'expressió o a la llibertat d'informació, quan aquests drets puguin resultar afectats.

3. En tots els casos en què la Constitució, les normes reguladores dels respectius drets i llibertats, o les que resultin aplicables a les diverses matèries, atribueixin competència als òrgans jurisdiccionals de forma excloent per intervenir en l'exercici d'activitats o de drets, només l'autoritat judicial competent pot adoptar les mesures que s'hi preveuen.

4. Les mesures a les quals fa referència aquest article han de ser objectives, proporcionades i no discriminatòries, i s'han d'adoptar de forma cautelar o en execució de les resolucions que es dictin, de conformitat amb els procediments administratius legalment establerts o els procediments previstos en la legislació processal que correspongui.

## Article 8

### Informació sobre seguretat

Els operadors subjectes a aquesta Llei han de facilitar als destinataris, de forma visible, permanent, clara i gratuïta, sempre que sigui rellevant i pertinent segons el tipus d'activitat prestada, informació sobre:

- a) Els diferents mitjans de caràcter tècnic que permetin la restricció de les comunicacions comercials electròniques no sol·licitades.
- b) Els certificats de seguretat actualitzats que apliquin en relació amb les transaccions de pagament dels serveis o productes contractats en relació amb les seves activitats.
- c) Les eines existents per al filtratge i la restricció de l'accés a determinada informació, a continguts o a activitats no desitjats, que puguin resultar nocius per a la joventut i la infància, o, en general, contraris a la moral o a l'ordre públic.

Capítol tercer. Règim de responsabilitat dels operadors i, en particular, dels prestadors de serveis d'intermediació

## Article 9

### Règim general de responsabilitat dels operadors

1. Els operadors que desenvolupen la seva activitat en un espai digital estan subjectes a les normes sobre responsabilitat penal, civil i administrativa que, amb caràcter general, estableix l'ordenament jurídic.
2. Sense perjudici del que disposa l'apartat anterior, per determinar la responsabilitat dels prestadors de serveis d'intermediació s'ha de tenir en compte el que disposen els articles següents.



## Article 10

### Inexistència d'una obligació general de supervisar

Els prestadors de serveis d'intermediació no tenen l'obligació general de supervisar les activitats, la informació o els continguts la prestació, ús o accés dels quals faciliten. Tampoc tenen l'obligació de fer recerques actives de fets o circumstàncies que revelin activitats o comportaments il·lícits de destinataris.

## Article 11

### Règim de responsabilitat dels intermediaris

1. Els prestadors de serveis d'intermediació no són responsables de l'activitat, la informació o els continguts de destinataris als quals faciliten la prestació, l'ús o l'accés, sempre que no en tinguin el control, ni tinguin coneixement de la seva il·licitud, de conformitat amb l'article 14.

2. Als efectes d'allò que preveu l'apartat anterior, s'entén que els prestadors de serveis d'intermediació, el servei dels quals consisteix a proporcionar accés a una xarxa de telecomunicacions o a transmetre dades proporcionades per destinataris, no en tenen coneixement ni control sempre que no els hagin generat o modificat ni hagin seleccionat les dades o els destinataris.

No es considera que les activitats de manipulació i d'emmagatzemament de la informació transmesa que tinguin una finalitat estrictament tècnica impliquin la generació, la modificació o la selecció de la dita informació, de conformitat amb el que disposa el paràgraf anterior, sempre que la seva durada sigui la que raonablement requereixi l'execució de l'activitat de manipulació o d'emmagatzemament de què es tracti.

3. S'entén que els prestadors de serveis d'intermediació, l'activitat dels quals consisteix en l'emmagatzemament automàtic, provisional i temporal de dades proporcionades per un destinatari, amb l'única finalitat de fer més eficaç la transmissió ulterior de les dades esmentades a altres destinataris que ho sol·licitin, no tenen coneixement ni control del contingut de les dades que emmagatzemen, sempre que no les modifiquin i compleixin les condicions sobre l'accés, l'actualització i el seguiment, de conformitat amb l'article 12.

4. Els prestadors de serveis d'intermediació l'activitat dels quals consisteix a allotjar dades de destinataris, a petició d'aquests darrers, no són responsables de la informació o dels continguts que emmagatzemen o de l'activitat que desenvolupin els destinataris, sempre que no en tinguin control, ni tinguin coneixement de la seva il·licitud, de conformitat amb l'article 14.

Als efectes d'allò que preveu el paràgraf anterior, s'entén que el prestador de serveis d'intermediació té control sobre la informació emmagatzemada si el destinatari a petició de qui s'emmagatzemen les dades actua sota l'autoritat, el control i la direcció del prestador.

5. Els prestadors de serveis d'intermediació que proporcionin instruments de recerca d'informació o de continguts, de serveis de referenciació o que facilitin la localització, la presentació, l'enllaç o la visibilitat de la informació o dels continguts o d'activitats de destinataris, no són responsables del que localitzen, presenten o enllacen, sempre que no en tinguin el control, ni tinguin coneixement de la seva il·licitud, de conformitat amb l'article 14.

## Article 12

Condicions relatives a l'emmagatzemament automàtic, provisional i temporal de dades

Als efectes d'allò que preveu l'article 11.3, s'entén que els prestadors de serveis d'intermediació l'activitat dels quals consisteixi en l'emmagatzemament automàtic, provisional i temporal de dades proporcionades per un destinatari, amb l'única finalitat de fer més eficaç la transmissió ulterior de les dades en qüestió a altres destinataris que ho sol·licitin, no tenen coneixement ni control del seu contingut sempre que:

a) Respectin les normes d'accés a la informació o als continguts establertes pel destinatari del servei del prestador de serveis d'intermediació que proporciona aquesta informació o aquests continguts.

b) Respectin les normes d'actualització de la informació o dels continguts establertes pel destinatari del servei del prestador de serveis d'intermediació que proporciona aquesta informació o aquests continguts, o, si escau, les normes normalment acceptades i aplicades en el sector.

c) No interfereixin en la utilització de tecnologia utilitzada lícitament pel destinatari del servei del prestador de serveis d'intermediació que proporciona la informació o els continguts per obtenir dades sobre l'ús de tals informacions o continguts, sempre que aquesta utilització es faci de conformitat amb la legislació aplicable i sigui compatible amb els estàndards de la indústria acceptats àmpliament.

## Article 13

Propietat intel·lectual

1. Els prestadors de serveis d'intermediació no són responsables, de conformitat amb la normativa sobre

propietat intel·lectual, de la reproducció que implica l'emmagatzemament automàtic, provisional i temporal de dades proporcionades per un destinatari, amb l'única finalitat de fer més eficaç la transmissió ulterior de tals dades a altres destinataris que ho sol·licitin.

2. El servei d'intermediació estrictament tècnic adreçat a facilitar la localització d'informació o de continguts, d'acord amb una consulta específica del destinatari, no implica, per si sol, la infracció dels drets de propietat intel·lectual en relació amb la informació o els continguts referits o presentats de manera raonable i suficient amb l'única finalitat de ser localitzats pel destinatari.

## Article 14

Coneixement efectiu de la il·licitud

Als efectes del que preveu l'article 11, s'entén que els prestadors de serveis d'intermediació tenen coneixement efectiu d'una il·licitud en qualsevol dels supòsits següents:

a) Quan un òrgan competent hagi declarat la il·licitud de la informació, dels continguts o de l'activitat de destinataris als quals faciliten la prestació, n'hagi ordenat la retirada o hagi impossibilitat l'accés a aquesta informació, continguts o activitat, o quan aquest òrgan competent hagi declarat l'existència d'una lesió provinent d'aquesta informació, continguts o activitat i el prestador de serveis d'intermediació conegui la resolució corresponent de l'òrgan competent.

b) Quan el prestador de serveis d'intermediació tingui coneixement de la il·licitud per motiu d'un procediment de notificació, retirada i reposició de la informació i dels continguts o de l'activitat que el prestador de serveis d'intermediació s'hagi obligat a aplicar voluntàriament. S'entén que el prestador de

serveis d'intermediació té coneixement de la il·licitud si, en virtut de tal procediment:

- S'identifica degudament el titular dels drets infringits.
- S'identifiquen degudament tant els drets la infracció dels quals s'al·legui com la suposada infracció comesa.
- S'identifica suficientment la informació, el contingut o l'activitat infractores i la seva localització.
- Es proporcionen les dades que permetin identificar, en tot el que sigui possible, el titular de la informació, del contingut o de l'activitat infractora.

c) Quan, en virtut d'un acord previ amb el destinatari, el prestador de serveis d'intermediació controla la licitud de la informació, dels continguts o de l'activitat d'altres destinataris que utilitzen el servei, de conformitat amb les instruccions i els paràmetres proporcionats prèviament pel destinatari titular dels drets infringits. En aquests supòsits, la responsabilitat del prestador de serveis d'intermediació davant del destinatari titular dels drets es regeix pel que prevegi l'acord.

#### Article 15

##### Obligació d'actuar

1. Sense perjudici del compliment de les mesures que ordenés un òrgan competent, en qualsevol dels casos previstos en l'article 14, els prestadors de serveis d'intermediació que tinguin coneixement efectiu de la il·licitud han d'actuar amb diligència per notificar al destinatari afectat la comunicació rebuda, i en cas que ho hagin establert voluntàriament, aplicar mesures de retirada i, si escau, procedir a la reposició.

A aquests efectes, els prestadors de serveis d'intermediació que s'hagin obligat a aplicar voluntàriament un procediment de notificació, retirada i reposició de la informació i dels continguts o de l'activitat han d'informar els destinataris de les condicions en què operen.

2. El prestador de serveis d'intermediació només és responsable davant del notificant i del destinatari afectat pels danys que pogués causar si ha actuat de manera negligent en relació amb la notificació, la retirada o la reposició a la qual fa referència l'apartat anterior.

#### Article 16

##### Procediment voluntari de notificació, de retirada i de reposició

Als efectes del procediment voluntari de notificació, retirada i reposició al qual es fa referència en l'article 14.b), s'entén que el prestador de serveis d'intermediació actua de manera diligent si aquest procediment compleix amb les condicions següents:

a) El procediment de notificació, de retirada i de reposició és gratuït i està disponible de manera permanent.

El notificant que proporcionï informació falsa o inexacta, i que sigui coneixedor d'aquesta falsedat o inexactitud, en algun dels procediments indicats, és responsable dels danys que causi al prestador de serveis d'intermediació que actuï confiant en la informació proporcionada, i també dels danys que causi a qualsevol altre tercer afectat.

b) El procediment de notificació permet al prestador de serveis d'intermediació obtenir, de manera raonable, la informació prevista en l'article 14.b). No obstant això, no es pot exigir informació tan concreta

que faci pràcticament impossible, en condicions raonables, la denúncia per part del notificant.

En cas que el notificant no proporcioni la informació referida en l'article 14.b), el prestador de serveis d'intermediació pot optar per requerir al notificant la informació que necessiti perquè la hi remeti en un termini raonable o per informar el notificant que no pot continuar amb el procediment sense perjudici que el notificant el decideixi iniciar novament.

Si el prestador de serveis d'intermediació no rep la informació requerida en el termini indicat, o amb la informació proporcionada no n'hi ha prou per continuar amb el procediment, no està obligat a atendre la denúncia ni a continuar amb el procediment.

c) El prestador de serveis d'intermediació ha de confirmar al notificant la recepció de la seva notificació i ha de procedir a remetre-la amb rapidesa al destinatari afectat.

d) Si el prestador de serveis d'intermediació estima, de conformitat amb la notificació rebuda i la informació que contingui i que hagi estat proporcionada pel notificant, que la infracció al·legada és evident, pot optar per retirar la informació o els continguts o impedir l'accés als mateixos o a l'activitat en qüestió, sempre que hagi tramès prèviament la notificació al destinatari afectat.

Si el prestador de serveis d'intermediació no considera la infracció evident, o amb la informació disponible no pot valorar l'existència d'una infracció, pot decidir no retirar o suspendre l'accés notificant la decisió al notificant. El prestador de serveis d'intermediació no serà en cap cas responsable davant del notificant per la decisió de no retirar la informació o els continguts o no impedir l'accés a les activitats en qüestió si ha actuat raonablement.

Per la valoració d'una possible infracció objecte d'una notificació, s'entendrà que el prestador de serveis d'intermediació compta amb els coneixements i els recursos amb què han de comptar raonablement els professionals i les empreses del seu sector per dur a terme la seva activitat. A tals efectes, no es pot exigir al prestador de serveis d'intermediació que per la valoració d'una possible infracció objecte d'una notificació recorri a l'assessorament d'especialistes o hagi de dur a terme una particular tasca d'anàlisi o estudi, atès que no està sotmès a una obligació general de supervisar les activitats, la informació o els continguts la prestació, ús o accés dels quals faciliten.

El prestador de serveis d'intermediació no és responsable davant del destinatari afectat per les mesures de retirada o de suspensió de l'accés si ha actuat de manera raonable atesa la informació que tenia al seu abast en el moment de la decisió, d'acord amb el previst en els paràgrafs anteriors, i sempre que hagi comunicat amb promptitud al destinatari afectat la notificació rebuda i la mesura prevista.

El prestador de serveis d'intermediació també pot retirar la informació o els continguts o impedir l'accés als mateixos o a l'activitat en qüestió si no disposa de dades de contacte del destinatari afectat que permetin l'enviament efectiu d'una comunicació electrònica.

e) El destinatari afectat per la notificació pot respondre a la notificació rebuda, en un termini raonable, oposant-se a la denúncia.

Si el prestador de serveis d'intermediació estima que les al·legacions del destinatari afectat són raonables, pot decidir reposar la informació o els continguts retirats, facilitar-ne de nou l'accés o l'accés a l'activitat en qüestió o, en cas de no haver-los retirat

amb anterioritat, mantenir-hi l'accés en les mateixes condicions. En tot cas, el prestador de serveis d'intermediació ha d'informar amb promptitud el notificant de la decisió adoptada.

El prestador de serveis d'intermediació no està obligat a procedir a la retirada o a la reposició, ni a investigar els fets notificats, ni fer una recerca d'informació addicional més enllà de la informació proporcionada per la part notificant i el destinatari afectat per la notificació, de conformitat amb el procediment habilitat de notificació, de retirada i de reposició en les condicions establertes en aquest article.

Per la valoració de les al·legacions del destinatari afectat, s'entendrà que el prestador de serveis d'intermediació compta amb els coneixements i els recursos amb què han de comptar raonablement els professionals i les empreses del seu sector per dur a terme la seva activitat. A tals efectes, no es pot exigir al prestador de serveis d'intermediació que per la valoració d'una possible infracció objecte d'una notificació recorri a l'assessorament d'especialistes o hagi de dur a terme una particular tasca d'anàlisi o estudi, atès que no està sotmès a una obligació general de supervisió de les activitats, la informació o els continguts la prestació, ús o accés dels quals faciliten.

El prestador de serveis d'intermediació no serà responsable en cap cas davant del notificant si, d'acord amb la informació rebuda, decideix diligentment no adoptar mesures de retirada o de suspensió de l'accés, ni serà responsable davant del destinatari afectat si decideix raonablement no adoptar mesures de reposició.

## Capítol quart. Comunicacions comercials electròniques

### Article 17

#### Règim jurídic de les comunicacions comercials electròniques

Les comunicacions comercials electròniques es regeixen, a més a més de per aquesta Llei, per altres normatives que puguin resultar aplicables de conformitat amb el que disposa l'article 1.2.

Especialment, és aplicable la legislació sobre protecció de dades personals a totes les operacions de tractament de dades vinculades a l'enviament, la posada a disposició i la personalització de les comunicacions comercials.

### Article 18

#### Obligacions de l'operador en relació amb les comunicacions comercials electròniques

1. L'operador ha d'assegurar-se que les comunicacions comercials electròniques, en tot moment, s'identifiquen clarament i inequívocament com a tals. A aquest efecte, han d'identificar-se com a comunicacions comercials amb una expressió inequívoca, visible i adequada a les característiques de la comunicació, del missatge comercial i del dispositiu o dispositius als quals vagi destinat, o des dels quals s'hi pugui accedir, per tal de garantir que el caràcter comercial de la comunicació s'adverteix clarament al destinatari.

Així mateix, el nom de la persona física o jurídica en nom de qui es fa la comunicació comercial electrònica ha de ser, en tot moment, identificable de manera clara.

2. La comunicació comercial electrònica ha de permetre que el destinatari accedeixi en les condicions pactades, o en condicions raonables si no hi hagués acord previ, a la informació, als continguts o a l'activitat que ha sol·licitat. A aquest efecte, la comunicació comercial electrònica ha d'indicar clarament la forma de deshabilitar-la i, si escau, les condicions de la seva prestació.

3. Endemés, la comunicació comercial electrònica ha de permetre al destinatari accedir, directament o indirectament, de forma fàcil i senzilla, a les condicions de l'oferta, la seva durada o vigència, la forma de sol·licitud o d'accés, i també a qualsevol excepció o límit que resulti rellevant.

Si la comunicació comercial fa referència a ofertes promocionals, concursos o jocs, s'ha de poder accedir directament o indirectament, de manera fàcil i senzilla, a les condicions de participació.

#### Article 19

##### Enviament de comunicacions comercials electròniques

1. L'enviament de comunicacions comercials electròniques remeses al destinatari per qualsevol mitjà electrònic de comunicació que impliqui la recepció directa i personal del missatge requereix el consentiment previ del destinatari.

2. Si les dades de contacte del destinatari s'han obtingut de manera lícita per part de l'operador en el context d'una relació comercial prèvia, l'operador pot enviar comunicacions comercials utilitzant aquestes dades de contacte, sempre que, en el moment de la recollida de les dades de contacte, s'hagi donat l'oportunitat al destinatari de rebutjar la tramesa de comunicacions comercials, i les comunicacions comercials es refereixin a béns o a serveis del mateix operador o, si es refereixen a béns o a serveis d'un

tercer, se n'hagi informat degudament el destinatari i aquest darrer no s'hi hagi oposat.

3. En qualsevol dels casos anteriors, l'operador ha d'indicar les seves dades de contacte al destinatari així com oferir-li en tot moment un procediment fàcil, senzill i gratuït per oposar-se al tractament de les seves dades amb finalitats comercials o per revocar lliurement, en qualsevol moment posterior, el seu consentiment.

#### Article 20

##### Dispositius d'emmagatzemament i de recuperació de dades

1. En el cas que s'utilitzin dispositius d'emmagatzemament i de recuperació de dades, l'operador ha de facilitar al destinatari informació clara, completa i en lloc visible sobre l'ús i les finalitats d'aquest dispositiu perquè el destinatari hi pugui donar el seu consentiment.

2. Als efectes del que preveu el paràgraf anterior sobre l'obligació d'informació de l'operador, s'entén també que la informació proporcionada és completa si s'estructura i es disposa en diversos nivells o capes, sempre que siguin fàcilment accessibles.

3. Als efectes del que preveu l'apartat 1 d'aquest article, el consentiment del destinatari es pot obtenir de forma expressa o bé inferir d'una acció del mateix destinatari, conscient i positiva, sempre que se l'hagi informat degudament i amb anterioritat del valor de l'acció en qüestió com a manifestació del seu consentiment, o mitjançant la configuració tècnica del seu dispositiu, de les funcionalitats del servei o de les aplicacions rellevants, sempre que l'acceptació del destinatari requereixi una acció positiva i que l'operador informi de manera clara, comprensible i senzilla sobre com procedir en relació amb aquesta

acció i sobre el seu valor com a manifestació del consentiment.

4. No és necessari sol·licitar el consentiment del destinatari, ni informar del seu ús, en els supòsits en què l'emmagatzemament de dades o el seu accés tingui una finalitat exclusivament tècnica, de seguretat o siguin necessàries per a la prestació del servei sol·licitat per part del destinatari. A l'efecte de determinar aquesta adequació a les finalitats indicades, s'ha de tenir especialment en compte la durada de l'ús del dispositiu en relació amb la seva finalitat.

5. En qualsevol cas, l'operador ha d'oferir al destinatari, en tot moment, un procediment fàcil, senzill i gratuït per revocar lliurement el seu consentiment.

#### Capítol cinquè. Contractació electrònica

##### Article 21

##### Contractes electrònics

1. Tota declaració o acte referit a la formació, la perfecció, l'administració, el compliment i l'extinció dels contractes pot efectuar-se per mitjà d'una comunicació electrònica entre les parts, i entre aquestes parts i tercers, llevat que hi hagi una disposició legal expressa en contra.

2. La utilització de comunicacions electròniques per a la negociació, la formació, la perfecció, l'administració, el compliment i l'extinció dels contractes no requereix l'acord previ entre les parts.

3. Els contractes celebrats per mitjà de comunicacions electròniques produeixen tots els efectes previstos per l'ordenament jurídic, quan concorren el consentiment i els altres requisits legalment exigits necessaris per a la seva validesa.

4. Les disposicions d'aquest capítol s'apliquen amb caràcter general i independentment de la finalitat econòmica, empresarial, professional, personal o familiar de la transacció.

##### Article 22

##### Forma del contracte

1. Sempre que la legislació aplicable exigeixi que el contracte, o qualsevol informació que s'hi relacioni, consti per escrit, s'entén que s'ha satisfet aquest requisit si el contracte o la informació figura en comunicacions electròniques i la informació que contenen és accessible perquè es pugui consultar posteriorment.

2. Si la legislació aplicable exigeix, per a la validesa de contractes, de negocis o d'actes, o per a la producció de determinats efectes, la forma documental pública, o requereix la intervenció d'òrgans jurisdiccionals, de notaris o d'autoritats públiques, s'ha de complir el que disposi la legislació específica que correspongui.

##### Article 23

##### Règim jurídic dels procediments electrònics de contractació

1. Els contractes, subscrits per qualsevol procediment electrònic de contractació, es regeixen pel que pactin les parts, pel que preveu aquesta Llei i per qualsevol altra legislació aplicable, de conformitat amb el que disposa l'article 1.2.

2. Els contractes pactats a través de, amb, o totalment o parcialment entre sistemes electrònics automatitzats de contractació, tenen plena validesa i eficàcia. Els drets i les obligacions que deriven d'aquests contractes són atribuïts directament a la persona, identificada com a part en el contracte, en

l'esfera de control de la qual es trobi el sistema automatitzat.

3. S'entén per "sistema electrònic automatitzat" el que efectua, sense necessitat que hi hagi intervenció humana, una o més accions o funcions específiques d'acord amb un conjunt d'instruccions o de normes prèviament establertes i en resposta a la interacció d'un destinatari o d'un altre sistema automatitzat.

#### Article 24

Règim jurídic de la contractació automatitzada amb destinataris consumidors

1. Les disposicions previstes en l'article 25 s'apliquen als procediments electrònics de contractació que es desenvolupin a través d'un sistema electrònic automatitzat de contractació, en un espai digital organitzat i gestionat per l'operador, per formalitzar contractes amb destinataris consumidors.

2. Les disposicions previstes en l'article 25 no s'apliquen als procediments electrònics de contractació que impliquin l'intercanvi de comunicacions electròniques de forma personal i individualitzada entre sistemes de comunicació que es trobin respectivament sota l'esfera de control de l'emissor i del destinatari de la comunicació.

#### Article 25

Procediments electrònics de contractació per mitjà de sistemes automatitzats en contractes amb destinataris consumidors

Quan el procediment electrònic de contractació es desenvolupi a través d'un sistema electrònic automatitzat de contractació en un espai digital organitzat i gestionat per l'operador, en cas de contractes amb destinataris consumidors, l'operador té l'obligació de:

1. Proporcionar, abans d'iniciar el procediment de contractació, i de forma clara, permanent, gratuïta i adequada al procediment electrònic de contractació utilitzat, i al dispositiu des del qual s'hi pugui accedir, informació comprensible i inequívoca sobre les fases del procediment de contractació, la manera de manifestar l'acceptació, la perfecció del contracte, la llengua o les llengües en què pot seguir-se el procediment i perfeccionar-se el contracte, i, si escau, el cost addicional que podria implicar la utilització del sistema electrònic, sense perjudici de qualsevol altra informació exigida per la legislació específica en matèria de protecció del consumidor, en matèria de comerç o en qualsevol altra matèria que pogués resultar aplicable.

2. Posar a disposició del destinatari consumidor les condicions generals que, si escau, serien aplicables al contracte, de forma que hi pugui accedir al llarg de tot el procediment de contractació i les pugui emmagatzemar en qualsevol suport, per si hi vol tornar a accedir posteriorment.

Sense perjudici de l'obligació anterior de posada a disposició, l'operador ha de facilitar al destinatari consumidor la identificació de les condicions més rellevants i la comprensió del seu contingut de qualsevol forma que sigui adequada a les circumstàncies de la transacció.

3. Habilitar un sistema de detecció i de correcció d'errades disponible al llarg del procés de contractació i abans de la perfecció del contracte.

4. Habilitar un sistema de confirmació de la perfecció del contracte, de manera que la confirmació es faci accessible quan finalitzi el procediment de contractació en el mateix espai digital, o es remeti o es faci accessible per altres mitjans de forma personal i individualitzada, al més aviat possible i sempre que el destinatari de la confirmació hagi



proporcionat les dades per a tal enviament o bé disposi de les dades per accedir a la confirmació esmentada de forma personal i individualitzada. En qualsevol cas, la confirmació ha de permetre que el destinatari la tingui disponible en un suport adequat per accedir-hi posteriorment.

En tot el que no preveu aquest article, i sempre que no sigui incompatible amb el que s'hi disposa, s'apliquen les disposicions dels articles següents quant als procediments de contractació que aquí es regulen.

#### Article 26

##### Invitació a fer ofertes i oferta de contracte

1. Es considera "invitació a fer una oferta de contracte" la proposta de formalitzar un contracte, efectuada per un mitjà de comunicació electrònic adreçada a una o més persones indeterminades, o accessible al públic en general o a diverses persones indeterminades per mitjans electrònics.

2. La proposta de celebrar un contracte, efectuada per mitjà d'una comunicació electrònica adreçada a una o diverses persones determinades, constitueix una oferta si és prou precisa i indica la intenció de l'oferent de quedar obligat per aquesta oferta en cas que sigui acceptada.

3. No obstant el que figura en els dos apartats anteriors, en cas de propostes efectuades per mitjà de comunicacions electròniques o accessibles per mitjans electrònics en relacions de consum, s'aplica la normativa específica en matèria de protecció del consumidor.

#### Article 27

##### Vigència de les invitacions i de les ofertes

Sense perjudici del que estableixi la legislació específica que pogués resultar aplicable, les invitacions a fer ofertes i les ofertes realitzades per mitjà de comunicacions electròniques són vigents durant el període que fixi qui les efectuï o, si no n'hi ha, durant el temps que siguin accessibles als seus destinataris.

#### Article 28

##### Formes d'acceptació

1. Els contractes es perfeccionen per mitjà de l'acceptació d'una oferta.

2. L'oferta pot acceptar-se de forma expressa o per mitjà de la realització d'un acte o d'una conducta que expressi prou assentiment i palesi la intenció d'acceptar-la. Per tal de determinar si un acte o una conducta demostren suficientment la intenció d'acceptar, s'ha de tenir en compte el que indica l'oferta, els usos i les pràctiques habituals entre les parts. El silenci o la inacció no signifiquen per si sols acceptació.

3. Sense perjudici del que preveuen els apartats anteriors, en el cas de contractes celebrats amb destinataris consumidors, preval, si escau, el que estableix la legislació en matèria de protecció del consumidor.

#### Article 29

##### Moment de perfecció del contracte

L'acceptació de l'oferta té efecte en el moment en què, una vegada l'emissor ha fet totes les accions que raonablement li corresponen per remetre'n l'acceptació, o una vegada ha executat l'acte o la

conducta adreçada a acceptar, el destinatari pugui conèixer l'acceptació en condicions adequades a les circumstàncies de la transacció, al procediment de contractació, als usos i a les pràctiques entre les parts.

## Article 30

### Acusament de recepció

Sense perjudici del que estableix l'article 25, l'emissor de qualsevol comunicació electrònica emesa en el marc o en relació amb un contracte, pot sol·licitar del seu destinatari un acusament de recepció de la comunicació. Quan rebi aquesta sol·licitud, el destinatari ha d'acusar recepció de la comunicació sense demora.

## Article 31

### Prova del document i signatura electrònics

1. Les comunicacions electròniques, sempre que permetin accedir posteriorment al seu contingut, tenen la consideració de documents i tenen l'efecte probatori que, com a tals, els correspongui, de conformitat amb la legislació que resulti aplicable en matèria processal i en matèria de serveis de confiança electrònica.

2. Tota comunicació electrònica emesa amb finalitats negocials s'ha de poder atribuir al seu emissor. A aquest efecte, llevat que hi hagi una disposició o un pacte en contra, es pot utilitzar una signatura electrònica adequada a les finalitats buscades i a les circumstàncies del cas.

## Article 32

### Condicions generals

La comunicació electrònica que tingui per objectiu perfeccionar un contracte que pretengui contenir

condicions generals, ha d'incloure-les en tota la seva extensió, incorporar-les mitjançant una referència, de tal manera que siguin accessibles en un suport adequat, o efectuar-ne la mera remissió en cas de condicions àmpliament conegudes i regularment observades en el tràfic considerat, això sense perjudici del que estableix l'article 25. En aquests dos darrers supòsits, tant la referència com la mera remissió s'han de fer en la forma i en les condicions adequades a les característiques del procediment de contractació en què es pretengui perfeccionar el contracte. A més a més, les condicions generals han de ser accessibles a les parts, les quals han de poder recuperar-les en tot moment durant la vigència del contracte.

En tot cas, la incorporació, la interpretació i la validesa de les condicions generals es regeixen per la seva legislació específica, en funció de la matèria contractual en qüestió i, quan sigui aplicable, per la normativa de protecció del consumidor.

## Article 33

### Llei aplicable

En defecte de pacte entre les parts, la llei aplicable als contractes electrònics, es determina d'acord amb el que disposen les normes de dret internacional privat que resultin aplicables.

En cas de contractes electrònics amb destinataris consumidors, s'aplica la llei del país on el consumidor tingui la residència habitual, sempre que l'operador exerceixi les seves activitats en el dit país o hi dirigeixi les seves activitats, i el contracte electrònic en qüestió es refereixi a aquestes activitats. Les parts també poden acordar que aquests contractes electrònics es regeixin per una altra llei, sempre que aquesta llei ofereixi com a mínim el mateix nivell de protecció als consumidors

que la legislació del Principat d'Andorra en la matèria.

#### Article 34

##### Factura electrònica

La factura emesa per mitjà d'una comunicació electrònica té els mateixos efectes que l'emesa en un document en paper, sempre que sigui conforme als requisits establerts en la legislació aplicable en matèria de facturació.

#### Article 35

##### Canvi de suport

1. Les parts poden convenir en tot moment el canvi de suport de paper per un suport digital i viceversa, llevat que hi hagi una disposició legal en contra.

2. En el cas de contractes amb destinataris consumidors, si la clàusula que permet que l'operador procedeixi a un canvi de suport està inclosa en les condicions generals del contracte, requereix l'acceptació expressa de l'adherent.

#### Article 36

##### Resolució extrajudicial de conflictes i prestació de serveis de resolució extrajudicial de conflictes en línia

1. Les parts poden sotmetre els seus conflictes en relació amb qualsevol transacció a procediments de resolució extrajudicial de controvèrsies, de conformitat amb la legislació vigent en cada moment en matèria de mediació, conciliació o arbitratge, i la legislació de protecció del consumidor.

2. De la mateixa manera, les parts poden sotmetre els seus conflictes als procediments de negociació, assistida o automatitzada, i de resolució extrajudicial de conflictes, que s'instauren per mitjà d'acord entre

les parts, de codis de conducta o d'altres instruments d'autoregulació, sense perjudici del que preveu la legislació de protecció del consumidor.

3. En els procediments de resolució extrajudicial de conflictes als quals fan referència els apartats anteriors, es poden emprar mitjans electrònics en els termes establerts en aquesta Llei, i amb els efectes que reconegui la legislació específica relativa al mitjà de resolució de conflictes utilitzat.

4. Es denominen "serveis de resolució extrajudicial de conflictes en línia" tots els serveis de resolució extrajudicial de controvèrsies que es desenvolupen per mitjans electrònics i en suport digital.

Als efectes del que preveu el paràgraf anterior, s'entén per "prestador de serveis de resolució extrajudicial de conflictes en línia" l'operador que proporciona i administra la plataforma electrònica a través de la qual es desenvolupa el procediment de resolució de conflictes, i facilita a les parts i al tercer neutral els serveis necessaris per desenvolupar les actuacions.

5. El prestador de serveis de resolució extrajudicial de conflictes en línia i el tercer neutral estan subjectes a les disposicions d'aquesta Llei i, en tot el que sigui aplicable, a la legislació específica relativa al sistema de resolució de conflictes utilitzat.

S'entén per "tercer neutral" tota persona que presti assistència a les parts en conflicte, ja sigui facilitant que arribin a una resolució de la controvèrsia, ja sigui emetent una decisió sobre aquesta controvèrsia.

## Article 37

Codis de conducta, segells de garantia i altres instruments d'autoregulació

1. Les associacions, les corporacions i les organitzacions professionals, comercials i de consumidors, així com els operadors individualment o col·lectivament, poden adoptar voluntàriament codis de conducta relatius a matèries regulades en aquesta Llei. En relació amb les matèries de consum, també s'està subjecte al que preveu la legislació en matèria de protecció del consumidor.

2. Les associacions, les corporacions i les organitzacions professionals, comercials i de consumidors que proporcionin un servei d'acreditació d'operadors en relació amb l'adhesió i al compliment d'un codi de conducta, o emetin segells acreditatius del compliment de determinats estàndards, de normes de conducta o de bones pràctiques, han d'informar permanentment, de forma completa i actualitzada, del contingut dels estàndards, dels codis de conducta o de les bones pràctiques dels quals s'acredita el compliment i del procediment de revisió i d'acreditació.

3. Els operadors que adoptin o s'adhereixin a un codi de conducta o hagin rebut un segell acreditatiu dels esmentats en l'apartat anterior han de facilitar als destinataris, en tot moment, informació completa i accés al contingut del codi d'estàndards, de les normes de conducta o de les bones pràctiques, a les dades de l'entitat formuladora i supervisora del compliment i de l'entitat acreditativa, si escau.

4. De conformitat amb la normativa sobre defensa de la competència, competència deslleial i protecció del consumidor, es consideren enganyoses les pràctiques comercials que consisteixin a afirmar, sense que sigui cert, que l'operador s'ha adherit a un codi de conducta, o que ha rebut l'acreditació d'un

determinat organisme o entitat, o a exhibir un segell acreditatiu de qualitat que no li hagi estat efectivament concedit.

## Article 38

Accions en matèria de protecció del consumidor

Contra l'incompliment de les obligacions previstes en aquesta Llei per a les relacions amb destinataris consumidors, poden exercitar-se les accions previstes en la legislació en matèria de protecció del consumidor.

Capítol sisè. Infraccions i sancions

## Article 39

Responsabilitat

L'incompliment per part dels operadors de les obligacions previstes en aquesta Llei en tot el que fa referència a l'exercici de la seva activitat en un espai digital, dóna lloc a responsabilitat administrativa, i també, si escau, a la responsabilitat penal o civil que se'n pugui derivar.

Els operadors estan subjectes al règim sancionador establert en aquest capítol quan aquesta Llei els sigui aplicable.

## Article 40

Òrgan competent

1. L'òrgan competent per incoar i resoldre els expedients sancionadors és el ministeri titular d'economia.

2. La incoació i la resolució de l'expedient sancionador corresponent s'efectua de conformitat amb les disposicions en matèria de procediments administratius sancionadors.

## Article 41

### Infraccions

1. Les infraccions dels preceptes d'aquesta Llei es qualifiquen com a molt greus, greus i lleus.

2. Són infraccions molt greus:

a) L'incompliment de l'obligació de suspendre la prestació d'un servei d'intermediació ordenat per un òrgan competent, de conformitat amb les disposicions de l'article 7.

b) La comissió simultània i reiterada de diverses infraccions greus.

3. Són infraccions greus:

a) L'incompliment significatiu del que disposa l'article 6.a), en relació amb la informació identificadora bàsica de l'operador.

b) L'incompliment significatiu i sistemàtic dels requisits establerts en els apartats 1 i 2 de l'article 18, en relació amb les comunicacions comercials electròniques.

c) L'enviament sistemàtic i massiu de comunicacions comercials electròniques que no compleixin amb les condicions previstes en l'article 19.

d) No posar a disposició del destinatari un procediment per oposar-se al tractament de les seves dades o per revocar el seu consentiment en les condicions previstes en l'article 18 o als efectes de l'article 19.

e) Utilitzar dispositius d'emmagatzemament i de recuperació de dades sense facilitar la informació ni requerir el consentiment del destinatari segons el que preveu l'article 20.

f) L'incompliment significatiu de les obligacions previstes en l'article 25 en relació amb els procediments automatitzats de contractació amb destinataris consumidors.

4. Són infraccions lleus:

a) No proporcionar la informació prescrita en l'article 6, quan no constitueixi infracció greu.

b) L'incompliment significatiu de l'obligació de facilitar la informació sobre seguretat, establerta en l'article 8.

c) L'incompliment dels requisits establerts en els apartats 1 i 2 de l'article 18, en relació amb les comunicacions comercials electròniques, quan no constitueixin una infracció greu.

d) L'enviament de comunicacions comercials electròniques sense complir amb les condicions previstes en l'article 19, quan no constitueixi una infracció greu.

## Article 42

### Sancions

1. Per la comissió de les infraccions recollides en l'article 41, s'imposen les sancions següents:

a) Per a les infraccions molt greus, multa de 10.000 a 100.000 euros.

La comissió reincident d'infraccions molt greus, i en cas que concorrin circumstàncies especialment greus, pot donar lloc a la sanció de prohibició d'actuació de l'operador al Principat d'Andorra durant un termini màxim de dos anys.

b) Per a les infraccions greus, multa de 2.000 a 10.000 euros.

c) Per a les infraccions lleus, multa de fins a 2.000 euros.

2. La comissió d'una infracció no pot comportar un benefici econòmic per a l'infractor, per la qual cosa, si la suma de la sanció imposada i el cost de les accions que eventualment hagi d'adoptar l'operador per posar remei als efectes de la infracció fos inferior al benefici resultant de la infracció, la multa pot incrementar-se fins a l'import dels beneficis obtinguts de manera il·lícita.

3. Les infraccions greus i molt greus poden, endemés, comportar la publicació de la resolució sancionadora ferma. El cost de la publicació és a càrrec del sancionat.

#### Article 43

##### Prescripció de les infraccions

1. Les infraccions molt greus prescriuen al cap de tres anys a comptar del dia en què cessa l'acció o l'omissió digna de sanció.

2. Les infraccions greus prescriuen al cap de dos anys a comptar del dia en què cessa l'acció o omissió digna de sanció.

3. Les infraccions lleus prescriuen al cap d'un any a comptar del dia en què cessa l'acció o omissió digna de sanció.

4. L'inici de l'actuació inspectora suspèn el termini de prescripció.

#### Article 44

##### Mesures de caràcter provisional

1. En els procediments sancionadors per infraccions molt greus o greus es poden adoptar, en les condicions previstes en aquest article i, en el seu

cas, de conformitat amb la legislació administrativa vigent en cada moment, les mesures de caràcter provisional, previstes en les normes esmentades, que s'estimin necessàries a fi i efecte de garantir l'eficàcia de la resolució que definitivament es dicti, el bon fi del procediment, que s'eviti el manteniment dels efectes de la infracció, i la consideració dels interessos generals.

En particular, es poden acordar les mesures provisionals següents:

a) Suspensió temporal de l'activitat de l'operador i, si escau, tancament provisional del seu establiment.

b) Precinte, dipòsit o confiscació de registres, suports i arxius digitals, i de documents en general, així com d'aparells i equips informàtics de tot tipus.

c) Advertència als destinataris de l'activitat de l'operador de l'existència de possibles conductes infractores i de la incoació de l'expedient sancionador de què es tracti, així com de les mesures adoptades per al cessament d'aquestes conductes.

2. En tot cas, es respecta el principi de proporcionalitat de la mesura que s'hagi d'adoptar amb els objectius que es pretenguin assolir en cada cas. No es poden adoptar mesures de caràcter provisional que puguin causar perjudici de difícil o impossible reparació als interessats o que impliquin la violació de drets emparats per les lleis.

3. Un cop iniciat el procediment, l'òrgan competent per incoar i resoldre els expedients sancionadors, és a dir, el ministeri titular d'economia, pot adoptar, d'ofici o a instància de part, les mesures provisionals que estimi oportunes per als fins previstos en l'apartat 1 d'aquest article, si hi ha elements de judici suficients per a això.

4. En casos d'urgència i per a la immediata protecció dels interessos implicats, les mesures de caràcter provisional previstes en aquest article poden ser acordades abans de la iniciació de l'expedient sancionador. Les mesures han de ser confirmades, modificades o aixecades en l'acord d'iniciació del procediment, que s'ha d'efectuar dins dels quinze dies següents a la seva adopció.

En tot cas, aquestes mesures queden sense efecte si no s'inicia el procediment sancionador en el termini establert en el paràgraf anterior o quan l'acord d'iniciació no contingui un pronunciament exprés sobre les mesures.

5. Les mesures provisionals poden ser alçades o modificades durant la tramitació del procediment, d'ofici o a instància de part, en virtut de circumstàncies sobrevingudes o que no van poder ser tingudes en compte en el moment de la seva adopció.

En tot cas, s'extingeixen amb l'eficàcia de la resolució administrativa que posi fi al procediment corresponent.

#### Article 45

##### Graduació de les sancions

La quantia de les multes que s'imposin de conformitat amb aquesta Llei s'ha de graduar tenint en compte els criteris següents:

- a) L'existència d'intencionalitat.
- b) La reincidència per comissió d'infraccions de la mateixa naturalesa quan hagi estat declarat així per resolució ferma.
- c) La naturalesa i la quantia dels perjudicis causats.
- d) Els beneficis obtinguts per la infracció.

#### Article 46

##### Moderació de les sancions

L'òrgan competent per incoar i resoldre els expedients sancionadors aplica les sancions corresponents a la classe d'infraccions que precedeixi immediatament en gravetat a aquella a la qual correspon la infracció comesa per l'operador i sancionada quan concorri algun dels supòsits següents:

- a) Quan l'infractor hagi regularitzat la situació irregular de forma diligent.
- b) Quan la naturalesa i la quantia dels perjudicis causats siguin de poca rellevància i els beneficis obtinguts per la infracció siguin inexistents o significativament reduïts.
- c) Quan pugui apreciar-se que la conducta de l'afectat ha contribuït o ha induït a la comissió de la infracció.

#### Article 47

##### Advertència

1. L'òrgan competent per incoar i resoldre els expedients sancionadors pot no acordar l'obertura del procediment sancionador i, en el seu lloc, advertir l'infractor amb la finalitat que, en el termini que l'òrgan sancionador determini, acrediti l'adopció de les mesures correctores que, en cada cas, resultin pertinents, sempre que concorrin els pressupòsits següents:

- a) Que els fets siguin constitutius d'infracció lleu o greu, de conformitat amb aquesta Llei.
- b) Que l'infractor no hagi estat sancionat o advertit amb anterioritat en relació amb algunes de les infraccions previstes en aquesta Llei.

c) Que concorrin alguns dels criteris per a la moderació de la sanció establerts en l'article 46.

2. Si l'advertència per l'acreditació de l'adopció de les mesures correctores no fos atesa en el termini indicat per l'òrgan competent, es procedeix a l'obertura del procediment sancionador per l'incompliment esmentat.

#### Article 48

##### Prescripció de les sancions

1. Les sancions imposades per infraccions molt greus prescriuen al cap de tres anys a comptar de la data de notificació de la resolució sancionadora ferma.

2. Les sancions imposades per infraccions greus prescriuen al cap de dos anys a comptar de la data de notificació de la resolució sancionadora ferma.

3. Les sancions imposades per infraccions lleus prescriuen al cap d'un any a comptar de la data de notificació de la resolució sancionadora ferma.

#### Article 49

##### Recursos

Contra les resolucions dictades per l'òrgan competent per incoar i resoldre els expedients sancionadors, és a dir, el ministeri titular d'economia, i per adoptar mesures de caràcter provisional, es pot interposar recurs d'acord amb el que disposi la normativa en matèria de recursos administratius vigent en cada moment.

##### Disposició transitòria. Termini d'adaptació

Els operadors que ja estiguin desenvolupant una activitat en l'espai digital a la data d'entrada en vigor d'aquesta Llei disposen d'un termini de 6 mesos a

comptar des de la data esmentada per adaptar-se a les disposicions d'aquesta Llei.

##### Disposició final. Entrada en vigor

Aquesta Llei entra en vigor l'endemà de ser publicada al Butlletí Oficial del Principat d'Andorra.

Casa de la Vall, 16 d'octubre del 2014

*Vicenç Mateu Zamora*

*Síndic General*

Nosaltres els coprínceps la sancionem i promulguem i n'ordenem la publicació en el Butlletí Oficial del Principat d'Andorra.

*Joan Enric Vives Sicília*

*François Hollande*

*Bisbe d'Urgell*

*President de la República Francesa*

*Copríncep d'Andorra*

*Copríncep d'Andorra*

**Data de publicació BOPA: 12.11.2014**

**(núm. 65, any 26)**

**[www.bopa.ad](http://www.bopa.ad)**