

PRIMER PLANO
actualidad

LAS EMPRESAS OBLIGADAS SON, ENTRE OTRAS, AQUELLAS QUE AGRUPEN A MÁS DE 100 TRABAJADORES Y LAS QUE SUPEREN UN VOLUMEN DE OPERACIONES

Las normativas de interlocución telemática para la prestación de servicios al público son ignoradas

Aunque la Ley no defina lo que se puede entender por "medio de interlocución telemática", deberemos interpretarlo como un canal de comunicación, a través de Internet, que permita la realización de determinados trámites, siempre y cuando el usuario pueda identificarse a través de un certificado de firma electrónica o con el e-DNI.

José Manuel Rodríguez, abogado de CMS Albiñana & Suárez de Lezo

EL 29 DE DICIEMBRE de 2008 finalizó la prórroga de 12 meses establecida por Ley 56/2007 de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información ("LISI") con respecto a las obligaciones contenidas en sus artículos 2 y 6. Estos preceptos establecen respectivamente la obligación de disponer de un medio de interlocución telemática para la prestación de servicios al público en general, de especial trascendencia económica, y las sanciones relacionadas con el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, recogidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, sin embargo no están siendo contemplados por la mayoría de las empresas.

El artículo 2 de la LISI establece cuáles son las empresas que tienen la obligación de disponer de un medio de interlocución telemática para la prestación de servicios al público de especial trascendencia económica. Aunque la Ley no defina lo que se ha de entender por "medio de interlocución telemática", deberemos interpretarlo como un canal de comunicación, a través de Internet, que permita la realización de determinados trámites, siempre y cuando el usuario pueda identificarse a través de un certificado de firma electrónica o con el e-DNI. Y todo ello, al menos para la realización de los siguientes trámites: contratación electrónica de servicios, suministros y bienes, modificación y finalización o rescisión de los correspondientes contratos, así como cualquier acto o negocio jurídico entre las partes,

sin perjuicio de lo establecido en la normativa sectorial; consulta por el cliente de sus datos, que incluirán información sobre su historial de facturación de, al menos, los últimos tres años y el contrato suscrito, incluidas las condiciones generales si las hubiere; presentación de quejas, incidencias, sugerencias y, en su caso, reclamaciones, garantizando la constancia de su presentación para el consumidor y asegurando una atención personal directa; Ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal.

Empresas afectadas

Las empresas obligadas son aquellas que agrupen más de 100 trabajadores, o cuando su volumen anual de operaciones, calculado conforme a lo establecido en la normativa del Impuesto sobre el Valor Añadido, exceda de 6.010.121,04 euros y que operen en los siguientes sectores económicos:

- Servicios de comunicaciones electrónicas a consumidores, en los términos definidos en la Ley General de Telecomunicaciones.

- Servicios financieros destinados a consumidores, que incluirán los servicios bancarios, de crédito o de pago, los servicios de inversión, las operaciones de seguros privados, los planes de pensiones y la actividad de mediación de seguros. En particular, se entenderá por servicios bancarios, de crédito o de pago: las actividades relacionadas en el artículo 52 de la Ley 26/1988 sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito; servicios de inversión: los definidos como tales en la Ley del Mercado de Valores; operacio-



nes de seguros privados: las definidas en la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados; planes de pensiones: definidos en la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones; actividad de corredor de seguros, conforme a la Ley de mediación en seguros y reaseguros privados; servicios de suministro de agua a consumidores; servicios de suministro de gas al por menor, de acuerdo con lo dispuesto en la

Ley del Sector de Hidrocarburos.

- Servicios de suministro eléctrico a consumidores finales.
- Servicios de agencia de viajes.
- Servicios de transporte de viajeros por carretera, ferrocarril, por vía marítima, o por vía aérea.
- Actividades de comercio al por menor, en los términos fijados en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista y en su normativa de desarrollo.

Sanciones y obligaciones

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, con el fin de confirmar la veracidad de la información podrá realizar las inspecciones que considere necesarias.

En la Disposición Adicional Cuarta, se recoge el régimen de infracciones (no facilitar a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información la información que se reclame, proporcionarle datos falsos, retrasar injustificadamente su aportación, etcétera.) y las correspondientes sanciones, que son ciertamente severas (hasta 5.000 euros las faltas leves o hasta 50.000 euros las muy graves).

Naturalmente, todo se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden en que puedan incurrir los titulares de las entidades que desarrollan las actividades a que se refiere esta ley.

Numerosas empresas del mercado español están obligadas al cumplimiento de la LISI y, en concreto, en sus relaciones con los consumidores, a disponer de un medio de interlocución telemática para la prestación de servicios al público de especial trascendencia económica. Con todo, es cierto, que la realidad, máxime en época de crisis o desaceleración, hace que se demore la implantación de dichos medios, dando lugar a un retroceso en el desarrollo de la Sociedad de Información. Por todo ello, la Secretaría de Estado probablemente se lo tenga que tomar más en serio. O eso o abogar por la pronta derogación de la normativa, porque de poco valen las novedades legislativas si los llamados a cumplirlas se las toman a pitorreo.