

CUESTIONES BÁSICAS SOBRE EL CONTRATO ELECTRÓNICO

La comodidad, la sencillez y la existencia de mejores precios en Internet para viajar en tren o en avión ha generalizado la adquisición de billetes por la Red. Esta compra, que se realiza sin presencia física simultánea del comprador y del vendedor, tiene unas características que conviene conocer para mayor seguridad de los usuarios del comercio electrónico.

A través de las siguientes preguntas y respuestas podrás conocer más detalles de la compra de billetes de tren y avión a través de Internet:

¿Qué es un contrato electrónico?

Es aquel en el que una empresa ofrece sus servicios por Internet y el usuario los adquiere por vía electrónica a través de la Red; es decir, aquel contrato en el cual ambas partes manifiestan su deseo de contratar por medios electrónicos.

¿Qué contenido tiene el contrato electrónico?

Generalmente la adquisición de billetes de tren y avión que se realiza a través de Internet se regula en sus diferentes aspectos a través de **condiciones generales de la contratación**, esto es, cláusulas predispuestas e incorporadas a todos los contratos que se celebran con esa empresa. El usuario ha de poder leerlas y aceptarlas antes de contratar, así como guardarlas e imprimirlas. Es importante tenerlas en cuenta ya que regulan los aspectos básicos del contrato las condiciones de los billetes, las reservas, las modificaciones o cancelaciones entre otros aspectos.

¿Qué datos puedo encontrar sobre la empresa antes de contratar?

La empresa debe facilitar una serie de datos, que generalmente aparece en la página web:

- La dirección de la empresa o de uno de sus establecimientos permanentes en España
- El número de identificación fiscal
- Su dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer contacto
- Datos de la inscripción en el Registro Mercantil

¿Qué información ha de facilitarme la empresa sobre el servicio que ofrece?

- Los pasos a seguir para celebrar el contrato
- Si el documento electrónico se va a archivar o no y si será accesible a las partes o a terceros.
- Los medios técnicos para corregir errores antes de concluir el contrato.
- La lengua en que se puede formalizar el contrato
- Información clara y exacta sobre el precio del servicio, indicando si incluye o no los impuestos aplicables y, en su caso, sobre los gastos de envío

¿En qué momento se entiende celebrado el contrato?

En la contratación electrónica es frecuente que se establezca un mecanismo de respuesta electrónico: en estos casos el contrato que se celebra mediante dispositivos automáticos se entiende perfeccionado cuando se manifiesta la aceptación; es decir, una vez que confirmamos en Internet el último paso para adquirir los billetes, independientemente de la obligación del prestador de servicios de confirmar que ha recibido la aceptación, comunicación cuyo valor es meramente informativo a los efectos de validez del contrato.

¿Dónde se entiende que se ha celebrado este contrato?

Se entiende que el contrato se ha celebrado en el lugar en que el usuario tenga su residencia habitual. Este criterio permite evitar que el consumidor tenga que presentar sus reclamaciones en juzgados distintos al de su domicilio, teniendo en cuenta que si el contrato así lo estableciera de forma expresa estaríamos ante una cláusula abusiva.

¿He de recibir contestación confirmando que se ha recibido el correo electrónico que envié para comprar mi billete?

Sí, el prestador del servicio ha de enviar un acuse de recibo por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente a la dirección que el aceptante haya señalado en las 24 horas siguientes. Si el contrato se ha celebrado exclusivamente por correo electrónico la empresa no está obligada a enviarlo, aunque no sea lo habitual.

¿Qué elementos de prueba me sirven para demostrar la celebración de un contrato electrónico?

Todos los medios de prueba admitidos en Derecho son válidos para acreditar la existencia y el contenido del contrato. Los comprobantes de pago servirían para probar la existencia del contrato, pero la dificultad estriba en probar el contenido con todos sus extremos (lugar, hora, fecha, condiciones concretas del billete ,etc), para lo que una prueba de gran utilidad sería conservar la oferta publicitaria completa. En todo caso es conveniente saber que se admite como prueba documental en caso de juicio el soporte electrónico (un disquette, un Cd u otro dispositivo electrónico en el que se haya guardado la información sobre el contrato).

Si veo una oferta interesante de un vuelo en Internet, ¿puedo exigir su contratación al prestador del servicio?

Hay que tener presente que los servicios ofertados serán exigibles por los usuarios, de forma que el contenido de la oferta (el precio, el destino, el trayecto, el tipo de billete, las condiciones de adquisición del mismo, etc) forma parte del contrato aunque no aparezca expresamente contemplado. Las ofertas o propuestas de contratación realizadas por vía electrónica son válidas durante el período que se indique y si no se dice nada al respecto, durante todo el tiempo que permanezcan accesibles a los destinatarios del servicio.

¿Qué ley resulta de aplicación en la contratación electrónica?

La Ley 34/2002 de 11 de julio de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico regula específicamente los contratos electrónicos, y es de aplicación a los prestadores de servicios de la sociedad de la información establecidos en España y a los servicios prestados por ellos, así como a empresas domiciliadas en otro Estado que ofrezcan sus servicios a través de un establecimiento permanente situado en España.

¿Dónde puedo reclamar?

En primer lugar puede dirigirse directamente al prestador del servicio para tratar de resolver el problema, quien debe facilitarle la dirección postal y electrónica de contacto. También puede recurrir al Sistema Arbitral de Consumo y en cualquier caso, tanto para conocer sus derechos como para interponer la reclamación, puede acudir a una asociación de consumidores.