

L'e-comerç i els tercers en confiança

► En aquest article, l'autor esmenta una possibilitat legal que permetria agilitar i universalitzar les transaccions a través d'Internet, tot eliminant la incertesa, un problema encara no resolt i que retarda el comerç electrònic.



Roger Prades

El dia 12 d'octubre del 2002 va entrar en vigor la llei 34/1992, de 2 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, ja coneguda a través de la premsa com llei d'Internet o llei del comerç electrònic, que incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la directiva 2000/31/CE, del Parlament Europeu i del Consell, relativa a determinats aspectes dels serveis de la societat de la informació i, en particular, del comerç electrònic.

La nova llei pretén establir un marc jurídic adequat que generi confiança en l'ús d'Internet i, en particular, en el comerç electrònic, per cobrir així els buits legals existents en la regulació dels negocis jurídics que s'estan portant a terme a través d'Internet. És en el títol IV de la llei on es regula la contractació per via electrònica (un dels aspectes més importants d'aquesta llei), en afirmar-se l'equivalència entre els contractes en suport paper i els contractes electrònics, que

tenen la mateixa validesa i eficàcia legal quan concorren els requisits de consentiment, objecte i causa. Partint d'aquesta premissa, la llei regula les obligacions dels prestadors de serveis de la societat de la informació que realitzin contractació electrònica, tant les prèvies com les posteriors a la celebració de tals contractes.

Doncs bé, dins d'aquest marc legal, i a l'efecte d'oferir més garanties a l'hora de contractar un servei o bé per Internet, la llei crea, en l'article 25, la figura dels tercers de confiança, figura que pot ser utilitzada per les parts d'un contracte per «arxivar en suport informàtic (i durant un termini mínim de cinc anys) les declaracions de voluntat que integren els contractes electrònics, i consignar la data i l'hora en què aquestes comunicacions han tingut lloc» (sent admissible en judici –com a

prova documental– el document electrònic on s'arxivin tals contractes).

Per al legislador, és tan important la figura legal dels tercers de confiança, sobretot de cara als consumidors, que la llei, en referir-se a les obligacions prèvies del prestador de serveis enfront del consumidor, exigeix al primer el deure d'informar el consumidor de si «arxivarà el document electrònic en què es formalitzi el contracte, i si aquest serà accessible». Amb aquesta figura imparcial de nova creació, aliena a ambdues parts contractants, es pretén dotar el comerç electrònic i tots els seus participants de la màxima protecció, seguretat, confiança i garanties, cosa que, sense cap dubte, afavorirà i propiciarà l'increment del comerç electrònic, ja que aquest tercer imparcial, en certificar el contingut d'una compra, transacció o contracte

en línia, està propiciant un compromís evident de compliment respecte a cadascuna de les parts contractants, de manera que es redueix la desconfiança dels internautes en la contractació en línia (principal barrera del comerç electrònic, segons els experts).

D'aquesta manera, si ambdues parts d'una transacció o contracte el desitgen, a través de la figura legal dels tercers de confiança es pot certificar quins seran els termes del contracte vàlidament arribats entre elles, i és admissible en judici (en tots els àmbits judicials) el document electrònic on tercers de confiança haurà arxivat la compra, transacció o contracte electrònic. Així, si hagués qualsevol problema, almenys a les parts no els interessarà gaire discutir si els termes i condicions contractuals van ser uns o altres, ja que els únics termes i condicions realment pactats entre les parts estaran arxivats en tercers de confiança.

Així mateix, ja no valdrà la màxima de la meua paraula –el meu comprovant electrònic de la compra– contra la teva –el teu comprovant–, ja que el document arxivat en tercers de confiança servirà per dirimir qualsevol confrontació entre les parts i verificar quin va ser l'acord veritablement assolit entre elles. En aquest sentit, i segons el recent *Estudi de comerç electrònic a Espanya de l'any 2002* (vendes al consumidor B2C) realitzat per l'Associació Espanyola de Comerç Electrònic, en col·laboració amb el Ministeri de Ciència i Tecnologia i amb el patrocini de l'entitat Tay-

lor Nelson Sofres, es desprèn que la majoria dels internautes compradors indiquen satisfacció amb aquest sistema de compra en línia, encara que no sempre les expectatives s'han vist cobertes i fins i tot alguna vegada se n'han sentit insatisfets.

*En alguns casos,
les compres per Internet
no han vist satisfetes
les expectatives*

En concret, els problemes més freqüents són: no arribada de producte, retard en el lliurament, producte diferent, amb defectes i, en menor mesura, problemes en el pagament. Quant als internautes no compradors, a la pregunta de «per què no ha comprat mai per Internet?», a part de respostes com que prefereixen «comprar a les botigues normals», respecte a les quals es refereixen el mitjà d'Internet, els principals motius són la inseguretat i desconfiança en el mitjà en si, en el mitjà de pagament, a facilitar dades personals, en la presentació del producte, en el lliurament; en definitiva, en el compliment íntegre per l'altra part contractant.

Jaume Garrido Mata
Administrador de
Terceros en confianza, SL