

# legal faqs

## FAQS



El foro legal de las empresas TIC.

Por e-Contratos



**Uno de mis clientes se niega a pagar el mantenimiento. Dice que en el precio de la licencia se incluía este servicio y que si no se lo presto, me demandará por incumplimiento. Hace unos meses me envió un e-mail aceptando el contrato de mantenimiento. ¿Qué puedo hacer?**

Éste es un problema muy común, que afecta a gran parte de las empresas que prestan servicios de mantenimiento –asistencia técnica, etc.- ligados a licencias de software.

La Ley 34/2002 de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI) reconoce, en su artículo 24, la validez de los contratos electrónicos. En consecuencia, un contrato propuesto y enviado a través del correo electrónico es plenamente válido, como lo es un contrato verbal, con algunas excepciones. Cuestión distinta es que podamos demostrar su existencia y la aceptación por la otra parte.

La aportación de un correo electrónico no es suficiente para demostrar la existencia de un contrato; para ello es necesario probar, al menos, cuándo y cómo aceptó el contrato la otra parte, y el contenido exacto de ese contrato, algo casi imposible sólo con un e-mail, que además resulta muy sencillo de falsificar.

El correo electrónico, al igual que el teléfono o el fax, son medios de comunicación que no han sido diseñados para ser utilizados como medios de contratación a distancia; por tanto, en la mayoría de casos sólo le quedará la posibilidad de confiar en que la otra parte cumpla el contrato, algo que para muchas empresas constituye un riesgo imposible de asumir.

El artículo 25 LSSI ha creado una solución a este problema: que las partes depositen el contrato ante un tercero imparcial, quién certificará su contenido y la forma en que se negoció y firmó por las partes, de forma que, en caso de incumplimiento, puedan demostrar rápida y fácilmente cuál es el verdadero contrato suscrito entre las partes y quién lo ha incumplido.

Desde el pasado mes de junio, E-CONTRATOS® presta este servicio, también denominado ARTE® (Aseguramiento y Registro de Transacciones Electrónicas), para que Vd. pueda contratar con seguridad a través de Internet, de forma rápida y confidencial. Puede obtener más información en <https://www.arte.e-contratos.com>.

**He recibido un correo electrónico no solicitado (spam) y quiero exigir una indemnización. ¿Dónde tengo que reclamar?**

El simple hecho de recibir spam no genera, por sí mismo, un derecho a exigir una indemnización.

El envío de mensajes no solicitados constituye una infracción administrativa, regulada en la LSSI, por lo que tiene aparejada una sanción igualmente administrativa. La Agencia Española de Protección de Datos, el órgano encargado de la instrucción de estos procedimientos sancionadores, es quien determina la gravedad de la infracción y, por tanto, de la sanción, pero en ningún caso puede condenar al pago de una indemnización a favor del denunciante.

La ausencia de una compensación económica para el denunciante es, precisamente, uno de los principales motivos por los que las denuncias ante la Agencia Española de Protección de Datos por Spam no acaban de despegar.

Si Vd. se considera perjudicado por el envío masivo de Spam, siempre que pueda demostrar que dichos envíos le han causado un daño económicamente cuantificable, podría interponer una acción civil solicitando una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, pero esta acción es distinta del procedimiento incoado ante la Agencia de Protección de Datos.

De hecho, numerosos estudios han demostrado que la recepción de Spam provoca a las empresas importantes pérdidas de efectividad, ya que sus trabajadores pierden varios minutos diarios comprobando y eliminando estos correos. En una PYME, estas pequeñas pérdidas de productividad pueden no tener apenas incidencias en el resultado económico, pero en grandes empresas con centenares de trabajadores, el Spam se convierte en un enemigo muy peligroso.