

# Asesoría de DELL



Universidad de Burgos

Autor del proyecto: Borja Aguilar Arcos

Tutor del proyecto: Prof. Miguel Ángel Davara Rodríguez

Directores del Magíster:

Dr. Emilio S. Corchado Rodríguez

Dr. Álvaro Herrero Cosío

MAGÍSTER EN ASESORÍA Y CONSULTORÍA EN  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS  
COMUNICACIONES  
(MAC-TIC)

UNIVERSIDAD DE BURGOS

II Edición. Burgos, Julio 2010.

*Magíster financiado por la Fundación Centro de  
Supercomputación de Castilla y León*

## ÍNDICE

<b>1. Introducción .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1. Caso de estudio .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2. Legislación aplicable .....</b>	<b>7</b>
1.2.1. Protección de datos de carácter personal .....	7
1.2.2. Comercio electrónico.....	7
1.2.3. Firma electrónica .....	8
1.2.4. Propiedad Intelectual .....	8
1.2.5. Nombres de dominio .....	8
1.2.6. Administración electrónica.....	9
1.2.7. Contratación Informática.....	9
<b>2. Desarrollo.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1. Protección de datos de carácter personal .....</b>	<b>10</b>
2.1.1. Definiciones .....	10
2.1.2. Consideraciones iniciales.....	12
2.1.3. Principios de la protección de datos.....	14
2.1.4. Derechos de la protección de datos .....	18
2.1.4.1. Método para ejercer los derechos .....	21
2.1.5. Ficheros de datos de carácter personal.....	22
2.1.6. Creación de los ficheros de datos de carácter personal .....	23
2.1.7. Inscripción de los ficheros de datos de carácter personal.....	25
2.1.8. Niveles de seguridad en los datos de carácter personal.....	27
2.1.9. Documento de Seguridad .....	31
2.1.10. Medidas de seguridad sobre los datos de carácter personal	
33	
2.1.10.1. Medidas para ficheros y tratamientos automatizados.....	33
2.1.10.2. Medidas para ficheros y tratamientos no automatizados.	35
2.1.11. Fases del tratamiento .....	37
2.1.11.1. Recabar los datos .....	38
2.1.11.2. Tratamiento de datos .....	42

---

2.1.11.3.	Cesión de datos .....	44
2.1.12.	Transferencia internacional de datos .....	46
2.1.12.1.	Nivel de protección adecuado .....	47
2.1.12.2.	El acuerdo de Puerto Seguro .....	49
2.1.13.	Publicidad .....	51
2.1.13.1.	Listas Robinson .....	53
2.1.14.	Ficheros sobre solvencia patrimonial y crédito .....	54
2.1.15.	Cláusula de privacidad de DELL .....	56
<b>2.2.</b>	<b>Comercio Electrónico .....</b>	<b>57</b>
2.2.1.	Consideraciones iniciales .....	57
2.2.2.	Servicios de la sociedad de la información .....	59
2.2.3.	Prestadores de servicios de la sociedad de la información ....	60
2.2.4.	Obligaciones de DELL como prestador de servicios .....	61
2.2.5.	Comunicaciones Comerciales .....	63
2.2.6.	Contratación electrónica .....	65
2.2.6.1.	Validez y eficacia .....	65
2.2.6.2.	Prueba .....	66
2.2.6.3.	Intervención de terceros de confianza .....	66
2.2.6.4.	Lugar y momento de la celebración .....	67
2.2.6.5.	Obligaciones específicas de DELL .....	67
<b>2.3.</b>	<b>Firma electrónica .....</b>	<b>70</b>
2.3.1.	Consideraciones iniciales .....	70
2.3.2.	Clases de firma electrónica .....	71
2.3.3.	Funciones de la firma electrónica .....	73
2.3.4.	Validez probatoria de la firma electrónica .....	74
2.3.5.	Certificados electrónicos .....	75
2.3.6.	Intervinientes en el proceso de certificación electrónica .....	77
2.3.7.	Prestadores de Servicios de Certificación .....	78
2.3.8.	Creación de la firma electrónica .....	81
2.3.9.	Verificación de la firma electrónica .....	82
<b>2.4.</b>	<b>Propiedad intelectual .....</b>	<b>84</b>

---

2.4.1.	Consideraciones iniciales.....	84
2.4.2.	Bienes inmateriales .....	85
2.4.3.	Protección Jurídica de los programas de ordenador .....	86
2.4.3.1.	Objeto de protección de la propiedad intelectual.....	86
2.4.3.2.	Tipos de obras .....	87
2.4.3.3.	Ventajas de la protección de los programas de ordenador mediante los derechos de autor .....	90
2.4.4.	Protección Jurídica de bases de datos .....	92
2.4.4.1.	Formas de protección de las bases de datos.....	92
2.4.4.2.	El derecho <<Sui Generis>> .....	93
<b>2.5.</b>	<b>Nombres de Dominio.....</b>	<b>95</b>
2.5.1.	Consideraciones iniciales.....	95
2.5.2.	Fundamentos técnicos de los nombres de dominio .....	96
2.5.3.	Clases de nombres de dominio.....	97
2.5.4.	Registro de un nombre de dominio .....	99
2.5.5.	Registro del dominio www.dell.com .....	100
2.5.6.	Registro del dominio www.dell.es.....	101
2.5.7.	Derechos de DELL sobre sus dominios .....	104
2.5.8.	Deberes de DELL sobre sus dominios .....	105
2.5.9.	Protección de las marcas famosas y notoriamente conocidas 106	
2.5.10.	Conflictos entre los nombres de dominio .....	108
2.5.11.	La competencia desleal .....	109
2.5.11.1.	DELL.org.....	110
2.5.11.2.	Información de DELL.org en Whois.net.....	111
2.5.12.	Procedimientos de resolución de conflictos con relación a nombres de dominio.....	112
<b>2.6.</b>	<b>Contratación informática.....</b>	<b>118</b>
2.6.1.	Consideraciones iniciales.....	118
2.6.2.	Bienes y servicios informáticos.....	119
2.6.3.	Administración electrónica de DELL .....	120

2.6.4.	Características de los contratos informáticos.....	122
2.6.5.	Tipos de contratos informáticos.....	124
2.6.6.	Los contratos de adhesión.....	127
2.6.7.	Cláusulas tipo de un contrato informático .....	128
2.6.8.	Condiciones generales de contratación de DELL .....	135
<b>2.7.</b>	<b>Fiscalidad electrónica .....</b>	<b>136</b>
2.7.1.	Consideraciones iniciales.....	136
2.7.2.	Imposición directa .....	137
2.7.2.1.	Impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF).....	137
2.7.2.2.	Impuesto sobre Sociedades (IS).....	137
2.7.2.3.	Impuesto sobre la Renta de No Residentes.....	138
2.7.3.	Imposición indirecta .....	140
<b>3.</b>	<b>Conclusiones.....</b>	<b>142</b>
<b>4.</b>	<b>Anexos.....</b>	<b>143</b>
4.1.	Cláusula de Privacidad de DELL.....	143
4.2.	Información de www.dell.org en Whois.net.....	146
4.3.	Condiciones generales de contratación de DELL .....	148
<b>5.</b>	<b>Bibliografía.....</b>	<b>159</b>



## 1. Introducción

### 1.1. Caso de estudio

En este proyecto se va realizar una auditoria tecnológica de DELL, una empresa privada americana del sector de las TIC (Tecnologías de la información y de la comunicación). Concretamente, su actividad se centra en la venta online de hardware y software tanto a particulares como a empresas. Es una de las 25 mayores empresas en número de empleados y facturación a nivel mundial, y una de las primeras fabricantes de ordenadores.

El estudio se realizará haciendo un recorrido por la legislación vigente aplicable a las TIC en las siguientes cuestiones:

1. Protección de datos de carácter personal.
2. Comercio electrónico.
3. Firma electrónica.
4. Propiedad intelectual.
5. Nombres de dominio.
6. Contratación informática.
7. Fiscalidad electrónica.

En cada uno de los temas, se estudiará la legislación aplicable según las leyes actuales, y se dará una solución para que DELL satisfaga plenamente las demandas de la normativa actual en cada una de las áreas anteriormente especificadas.

Todo este esfuerzo de auditoría deberá repercutir en el reconocimiento de DELL como empresa modelo del sector de las TIC, que en última instancia aumentará la productividad gracias a la merecida confianza de sus clientes.

## **1.2. Legislación aplicable**

A lo largo del presente proyecto, se estudiará la aplicación de varias leyes y decretos al caso de estudio, las cuales, podemos dividir en varios grupos atendiendo al objetivo que se va a auditar.

### **1.2.1. Protección de datos de carácter personal**

En primer lugar, se analizará desde el punto de vista de la protección de datos de carácter personal, todas las áreas de actividad de DELL.

La legislación que se estudiará es la siguiente:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (En adelante LOPD<sup>1</sup>).
- Real Decreto 1720/2007<sup>2</sup>, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

### **1.2.2. Comercio electrónico**

Se continuará estudiando la utilización del comercio electrónico en el modelo de negocio de DELL.

La legislación aplicable es la siguiente:

- Ley 34/2002 de 11 de Julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, más conocida como Ley de Comercio

Electrónico<sup>3</sup> (En adelante LCE).

### **1.2.3. Firma electrónica**

Los fundamentos de la firma electrónica de gran utilidad para DELL, vienen recogidos en la siguiente ley:

- Ley 59/2003, de 19 de diciembre<sup>4</sup> de firma electrónica.

### **1.2.4. Propiedad Intelectual**

Los fundamentos de la propiedad intelectual, vienen recogidos en la siguiente ley:

- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

### **1.2.5. Nombres de dominio**

Para los nombres de dominio, nos basaremos en las políticas de la ICANN. El 26 de agosto de 1999, aprobó una Política Uniforme de Solución de Controversias en materia de nombres de dominio, que podemos encontrar en su página Web en inglés, y una traducción al español en la página Web de la OMPI.

### **1.2.6. Administración electrónica**

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 209/2003, de 21 febrero que regula los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.
- Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado.
- Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.

### **1.2.7. Contratación Informática**

- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

## 2. Desarrollo

### 2.1. *Protección de datos de carácter personal*

#### 2.1.1. Definiciones

Antes de entrar en el análisis de DELL en materia de protección de datos, haremos un repaso de los términos más usados en protección de datos.

- Datos de carácter personal: Cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificable (artículo 3 a LOPD).
- Fichero: Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso (artículo 3 b LOPD).
- Soporte: Objeto físico que almacena o contiene datos o documentos, u objeto susceptible de ser tratado en un sistema de información y sobre el cual se pueden grabar y recuperar datos (artículo 5.2. ñ R.D. 1720/2007).
- Tratamiento de datos: Cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, consulta, utilización, modificación, cancelación, bloqueo o supresión, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias (artículo 5.1. t R.D. 1720/2007).
- Afectado o interesado: Persona física titular de los datos que sean objeto del tratamiento (artículo 5.1. a R.D. 1720/2007).
- Consentimiento del interesado: Toda manifestación de voluntad, libre, inequívoca, específica e informada, mediante la que el interesado consienta el tratamiento de datos personales que le conciernen (Artículo 3 h LOPD).
- Procedimiento de disociación: Todo tratamiento de datos personales de modo que la información que se obtenga no pueda asociarse a persona identificada o identificable (artículo 3 f LOPD)
- Responsable del fichero o tratamiento: Persona física o jurídica, de naturaleza

pública o privada, u órgano administrativo, que sólo o conjuntamente con otros decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento, aunque no lo realizase materialmente. Podrán ser también responsables del fichero o del tratamiento los entes sin personalidad jurídica que actúen en el tráfico como sujetos diferenciados (artículo 5.1. q R.D. 1720/2007).

- Encargado del tratamiento: La persona física o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que, solo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento o del responsable del fichero, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que le vincula con el mismo y delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio. Podrán ser también encargados del tratamiento los entes sin personalidad jurídica que actúen en el tráfico como sujetos diferenciados (Artículo 5.1. i R.D. 1720/2007).
- Cesión o comunicación de datos: Tratamiento de datos que supone su revelación a una persona distinta del interesado (artículo 5.1. c R.D. 1720/2007).
- Fuentes accesibles al público: Aquellos ficheros cuya consulta puede ser realizada, por cualquier persona, no impedida por una norma limitativa o sin más exigencias que, en su caso, el abono de una contraprestación. Tienen consideración de fuentes de acceso público, exclusivamente, el censo promocional, los repertorios telefónicos en los términos previstos por su normativa específica y las listas de personas pertenecientes a grupos de profesionales que contengan únicamente los datos de nombre, título, profesión, actividad, grado académico, dirección e indicación de su pertenencia al grupo. Asimismo, tienen el carácter de fuentes de acceso público los diarios y boletines oficiales y los medios de comunicación (artículo 3 j LOPD).
- Cancelación de datos: Procedimiento en virtud del cual el responsable cesa en el uso de los datos. La cancelación implicará el bloqueo de los datos, consistente en la identificación y reserva de los mismos con el fin de impedir su tratamiento excepto para su puesta a disposición de las Administraciones públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento y sólo durante el plazo de prescripción de dichas responsabilidades. Transcurrido ese plazo deberá procederse a la supresión de los datos.

### **2.1.2. Consideraciones iniciales**

La Protección de Datos es un derecho fundamental de los ciudadanos, es el amparo debido a los mismos frente a la utilización por terceros, en forma no autorizada, de sus datos personales susceptibles de tratamiento, para, de esta forma, confeccionar una información que, identificable con él, afecte a su entorno personal, social o profesional, en los límites de su intimidad.

Se trata de garantizar al titular de los datos que los terceros, bien se trate del sector público o del sector privado, utilizarán sus datos personales con el respeto debido al mismo, de forma que aquél pueda tener un control sobre los mismos, y en todo momento sepa qué va a hacer quien trata sus datos, para qué los recoge, cómo los trata y para qué los utiliza o a quién se los cede o comunica.

Según el artículo 1 del Título I (Disposiciones generales) de la LOPD, esta ley tiene por objeto proteger a las personas en lo que concierne al tratamiento de sus datos personales.

#### **Artículo 1. Objeto.**

La presente Ley Orgánica tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar.

Esta ley será aplicable a los datos de carácter personal registrados en soporte físico, y a todo tratamiento posterior.

El tratamiento de datos según el artículo 3 de la LOPD es cualquier operación y procedimiento técnico de carácter automatizado o no, que permita la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como la cesión de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y

transferencias.

En el caso de DELL, debemos distinguir dentro del organigrama de la compañía, la persona o entidades que van a tratar los datos de clientes españoles.

Al tratarse de una gran multinacional con sede americana (Round Rock Texas), tiene dividida sus áreas de explotación por continentes. En el caso de Europa y África (EMEA), la sede se encuentra en Inglaterra (Bracknell, Berkshire).

En España los particulares y empresas de menos de 200 trabajadores que sean clientes de DELL, dependen de DELL S.A. (1, Rond Point Benjamin Franklin, 34938 Montpellier, Francia), y las empresas de más de 200 trabajadores dependen de Dell Computer S.A, (Edificio Valrealty, C/ Basauri 17, 28023 Madrid).

Por lo tanto el responsable del tratamiento para España sobre los datos de carácter personal de las personas físicas sería DELL S.A. (1, Rond Point Benjamin Franklin, 34938 Montpellier, Francia). Es evidente, que este responsable de tratamiento no está dentro del territorio español, pero según el artículo 2.1.b, le será aplicable la legislación española, al estar tratando datos de personas físicas españolas.

## **Artículo 2. *Ámbito de aplicación.***

1. La presente Ley Orgánica será de aplicación a los datos de carácter personal registrados en soporte físico, que los haga susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos por los sectores público y privado. Se regirá por la presente Ley Orgánica todo tratamiento de datos de carácter personal:

- a) Cuando el tratamiento sea efectuado en territorio español en el marco de las actividades de un establecimiento del responsable del tratamiento.
- b) Cuando al responsable del tratamiento no establecido en territorio español, le sea de aplicación la legislación española en aplicación de normas de Derecho Internacional público.
- c) Cuando el responsable del tratamiento no esté establecido en territorio de la Unión Europea y utilice en el tratamiento de datos medios situados en territorio español, salvo que tales medios se utilicen únicamente con fines de tránsito.

### 2.1.3. Principios de la protección de datos

Los principios de la protección de datos (Contemplados en el Título II de la LOPD), los podemos asociar a las obligaciones que tienen que cumplir los responsables de los ficheros o tratamientos de DELL y representan el centro de atención de las medidas a tomar para realizar un tratamiento de datos legal y real.

- **Calidad de los datos:** Según el artículo 4 los datos deben ser adecuados, pertinentes, no excesivos, exactos y puestos al día de forma que respondan a la situación actual del afectado. Los datos deben ser tratados de forma leal, es decir, los interesados deben estar en condiciones de conocer la existencia de los tratamientos y, cuando los datos se obtengan de ellos mismos, contar con una información precisa y completa respecto a las circunstancias de dicha obtención. Los datos serán cancelados en un plazo máximo de 10 días cuando hayan dejado de ser necesarios para la finalidad para la cual hubieran sido recabados. Queda prohibida la recogida de datos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.
- **Información al interesado:** El artículo 5 establece que el interesado ha de ser informado de forma inequívoca de la existencia del fichero, finalidad, destinatarios, consecuencias y derechos. En todos los casos se deberá conservar el soporte en el que conste el cumplimiento, pudiendo utilizarse medios informáticos o telemáticos. Cuando los datos no hayan sido recabados del interesado este deberá ser informado excepto que una ley lo prevea. Algunas excepciones son para fines históricos, estadísticos o científicos, cuando exija esfuerzos desproporcionados o procedan fuentes accesibles al público.
- **Consentimiento:** Según el artículo 6 el interesado debe dar el consentimiento para que sus datos sean recabados.  
Siempre corresponderá al responsable del tratamiento la prueba de la existencia del consentimiento del afectado por cualquier medio de prueba admisible en

derecho.

Cuando se recaba el consentimiento para el tratamiento de datos, el consentimiento debe estar referido a un tratamiento o serie de tratamientos concretos, con delimitación de la finalidad para los que se recaba.

Cuando se solicita el consentimiento para la cesión de datos, el afectado deberá ser informado de forma que conozca inequívocamente la finalidad a la que se destinarán los datos, el tipo de actividad desarrollada por el cesionario.

El procedimiento recomendado para obtener el consentimiento del interesado es el siguiente:

1. Dirigirse al afectado cumpliendo con las obligaciones de información (artículo 5 de la LOPD y 12.2 del Reglamento).
2. Se concederá un plazo de treinta días para que manifieste su negativa al tratamiento.
3. Con advertencia de consentimiento tácito.
4. Control de devolución (gestión del consentimiento tácito).
5. Facilitar un procedimiento sencillo y gratuito para manifestar la negativa al tratamiento.
6. No será posible solicitar nuevamente el consentimiento respecto de los mismos tratamientos y para las mismas finalidades en el plazo de un año mediante este procedimiento.

Hay algunos casos en los que es necesario tratar el consentimiento de forma específica:

1. Consentimiento de los menores de edad: Será necesario el consentimiento de los padres para los menores de 14 años, y no se podrán obtener datos del menor que permitan obtener información sobre los demás miembros del grupo familiar. El responsable del tratamiento, articulará los procedimientos que garanticen que se ha

comprobado la edad del menor y la autenticidad del consentimiento prestado en su caso por los padres, tutores o representantes legales.

2. Si se solicitase el consentimiento del afectado durante el proceso de formación de un contrato para finalidades que no guarden relación directa con el mantenimiento, desarrollo o control de la relación contractual, deberá permitir al afectado que manifieste expresamente su negativa al tratamiento o comunicación de datos.

El afectado podrá revocar su consentimiento a través de un medio sencillo, gratuito y que no implique ingreso alguno para el responsable del fichero o tratamiento, y éste cesará en el tratamiento de los datos en el plazo máximo de 10 días a contar desde el de la recepción de la revocación del consentimiento.

Existen excepciones al consentimiento como por ejemplo cuando lo permita alguna norma con rango de Ley, cuando el interesado está dentro de una relación contractual, para proteger el interés vital del interesado o cuando los datos provienen de fuentes accesibles al público.

- Datos especialmente protegidos: El artículo 7 trata los datos relacionados con la ideología, afiliación sindical, religión, creencias y datos que hagan referencia al origen racial, salud y vida sexual, ya que requieren el consentimiento expreso y por escrito.
- Datos de salud: El artículo 8 trata de este tipo de datos. Estará permitido proceder a su tratamiento por parte de las instituciones y centros sanitarios de acuerdo con la legislación sobre sanidad.
- Seguridad: El artículo 9 expone que el responsable o al encargado del

tratamiento debe adoptar las medidas de seguridad del nivel adecuado.

- **Secreto:** En el artículo 10 se dice que responsable del fichero o los que intervengan en cualquier fase del tratamiento están obligados al secreto profesional.
- **Comunicación o cesión:** En el artículo 11 se indica que para la comunicación o cesión de datos es necesario el consentimiento del interesado excepto que una ley lo permita. Tampoco se considera cesión las fuentes accesibles al público, ciertas relaciones jurídicas, Defensor del Pueblo, el Ministerio Fiscal, Jueces o tribunales, el Tribunal de Cuentas o instituciones autonómicas análogas, fines históricos, estadísticos o científicos, urgencias sanitarias, etc.
- **Acceso a datos por terceros.** El artículo 12 establece que no se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero (encargado del tratamiento) a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento. Esta prestación deberá estar regulada en un contrato por escrito y al terminar la relación los datos deberán ser devueltos o destruidos a petición del responsable del fichero.

#### **2.1.4. Derechos de la protección de datos**

Los derechos de la protección de datos (Contemplados en el Título III de la LOPD), corresponden a los interesados o afectados y son la garantía para que estos puedan tener conocimiento de los tratamientos que se llevan a cabo y poder exigir el cumplimiento de todos los principios por parte de DELL.

Estos derechos son personalísimos, es decir, sólo podrán ser ejercidos por el afectado o su representante voluntario con la correspondiente acreditación. Además serán gratuitos, y podrán ejercerse mediante un procedimiento sencillo.

- Artículo 13 - Derecho de impugnación de valoraciones: faculta al interesado a impugnar aquellas decisiones que tengan efectos jurídicos y cuya base sea únicamente un tratamiento de datos de carácter personal que ofrezca una definición de sus características o personalidad. Ofrece la posibilidad de limitar el uso de técnicas que faciliten una información o perfil del interesado que vaya más allá de los datos por él facilitados. Además, el interesado tendrá derecho a conocer los criterios sobre los que se tomaron las decisiones.
- Artículo 14 - Derecho de consulta al RGPD: cualquier persona podrá proceder de forma pública y gratuita a recabar información del RGPD. La información será la relativa a conocer la existencia del tratamiento, la finalidad de los mismos y la identidad del responsable.
- Artículo 15 - Derecho de acceso: el interesado podrá dirigirse al responsable del fichero con objeto de conocer qué datos figuran en el mismo, si están siendo tratados, la finalidad del tratamiento, su origen y las comunicaciones que se hubieran realizado o que se prevean realizar en el futuro. La consulta es gratuita y los intervalos no pueden ser inferiores a 12 meses, excepto interés legítimo. El afectado podrá optar por recibir la información a través de uno o varios de los

siguientes sistemas de consulta del fichero:

1. Visualización en pantalla
  2. Escrito, copia o fotocopia remitida por correo, certificado o no.
  3. Telecopia.
  4. Correo electrónico u otros sistemas de comunicaciones electrónicas
  5. Cualquier otro sistema que sea adecuado a la configuración o implantación material del fichero o a la naturaleza del tratamiento, ofrecido por el responsable.
- Artículo 16 - Derechos de rectificación y cancelación: ofrecen al titular la posibilidad de corregir o cancelar sus datos que figuran en un fichero, cuando éstos son inexactos o incompletos, o hayan dejado de servir para el fin que fueron recogidos.

La solicitud de rectificación debe indicar que datos son erróneos, y la corrección que debe realizarse, y deberá ir acompañada de la documentación justificativa de la rectificación solicitada, salvo que la misma dependa exclusivamente del consentimiento del interesado.

El responsable del fichero de DELL responderá sobre la solicitud de rectificación o cancelación en el plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la solicitud. Transcurrido el plazo, sin que de forma expresa se responda a la petición, el interesado podrá interponer la reclamación prevista en el artículo 18 de la ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

En el caso de que no disponga de datos de carácter personal del afectado, deberá igualmente comunicárselo en el mismo plazo.

Si los datos rectificadas o cancelados hubieran sido cedidos previamente, el responsable del fichero de DELL deberá comunicar la rectificación o cancelación efectuada al cesionario, en idéntico plazo, para que éste, también en el plazo de diez días contados desde la recepción de dicha comunicación, proceda, asimismo, a rectificar o cancelar los datos.

En todo caso, el responsable del fichero de DELL informará al afectado de su derecho a recabar la tutela de la Agencia Española de Protección de Datos o, en su caso, de las autoridades de control de las Comunidades Autónomas, conforme a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

- Artículo 6.4 - Derecho de oposición: Con relación a este derecho se pueden distinguir tres casos:
  1. Que no sea necesario el consentimiento el interesado para el tratamiento y la oposición sea consecuencia de la concurrencia de un motivo legítimo y fundado, referido a su concreta situación personal, que lo justifique.  
En este caso, en la solicitud deberán hacerse constar los motivos fundados y legítimos, relativos a una concreta situación personal del afectado, que justifican el ejercicio de este derecho.
  2. Que se trate de ficheros que tengan por finalidad la realización de actividades de publicidad y prospección comercial.
  3. Que el tratamiento tenga por finalidad la adopción de una decisión referida al afectado y basada únicamente en un tratamiento automatizado de sus datos de carácter personal.

El responsable del fichero de DELL resolverá sobre la solicitud de oposición en el plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la solicitud y deberá excluir del tratamiento los datos relativos al afectado que ejercite su derecho de oposición o denegar motivadamente la solicitud del interesado en el plazo previsto.

- Artículo 19 - Derecho a indemnización: aquellos interesados que sufran algún daño o lesión en sus bienes o derechos como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones que tienen el responsable o el encargado del tratamiento, en su caso, en el tratamiento de sus datos de carácter personal, tendrán derecho a ser indemnizados, debiendo acudir a la vía jurisdiccional competente para

solicitar la oportuna indemnización.

#### **2.1.4.1. Método para ejercer los derechos**

El ejercicio de los derechos deberá llevarse a cabo mediante una comunicación dirigida al responsable del fichero que contendrá:

1. Nombre y apellidos del interesado; fotocopiad e su Documento Nacional de Identidad, o de su pasaporte u otro documento válido que lo identifique y, en su caso , de la persona que lo represente , o instrumentos electrónicos equivalentes; así como el documento o instrumento electrónico acreditativo de tal representación. LA utilización de la firma electrónica identificativa del afectado eximirá de la presentación de las fotocopias del DNI o documento equivalente.
2. Petición en que se concreta la solicitud.
3. Dirección a efectos de notificaciones, fecha y firma del solicitante.
4. Documentos acreditativos de la petición que formula.

El responsable del tratamiento de DELL deberá contestar la solicitud que se le dirija en todo caso, con independencia de que figuren o no datos personales del afectado en sus ficheros.

En caso de que la solicitud no reúna los requisitos anteriormente expuestos, el responsable del fichero deberá solicitar la subsanación de los mismos.

### **2.1.5. Ficheros de datos de carácter personal**

Los datos de carácter personal son según el artículo 3 de la LOPD cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables.

Estos datos podrán ser almacenados como ficheros que son un conjunto organizado de datos de carácter personal, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

Al tratarse de una empresa privada, sus ficheros son de titularidad privada, y se regirán específicamente por las disposiciones del Título IV Capítulo II de la LOPD.

### **2.1.6. Creación de los ficheros de datos de carácter personal**

Como primer paso, se deben crear los ficheros siempre que sea necesario para alcanzar alguna finalidad relacionada con el negocio de DELL (artículo 25).

#### **Artículo 25. Creación.**

Podrán crearse ficheros de titularidad privada que contengan datos de carácter personal cuando resulte necesario para el logro de la actividad u objeto legítimos de la persona, empresa o entidad titular y se respeten las garantías que esta Ley establece para la protección de las personas.

El responsable del fichero o tratamiento es una persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, u órgano administrativo, que decide sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento, y es él quien decide qué ficheros se van a crear y con qué finalidad.

En el caso de DELL, el responsable del fichero final será la propia empresa, en su cargo más alto: CEO (chief executive officer). No obstante, éste podrá delegar para decidir sobre los ficheros españoles en alguno de sus responsables en España (empresas de más de 200 empleados) o Francia (particulares y empresas de menos de 200 empleados) para llevar a cabo tal función.

Sin adentrarnos mucho en el modelo de negocio de DELL, podemos afirmar que los principales ficheros de datos de carácter personal a nivel de España son:

1. Clientes: Datos personales de los particulares o empresas que se registren o realicen compras a través de la WEB de DELL o alguno de sus distribuidores
2. Proveedores: Datos personales de los particulares o empresas que realicen la venta de componentes o materias primas a DELL.
3. Empleados: Datos personales de las personas que estén trabajando en las oficinas o fábricas de DELL.
4. Distribuidores: Datos personales de los particulares o empresas que vendan

productos de DELL en tiendas físicas.

5. Repartidores: Datos personales de los particulares o empresas encargados de realizar los envíos de productos comprados por la WEB o a través de tiendas físicas.

### **2.1.7. Inscripción de los ficheros de datos de carácter personal**

El siguiente paso, una vez creados los ficheros, es la inscripción de los mismos en el Registro de la Agencia Española de Protección de Datos (Artículo 26).

#### **Artículo 26. Notificación e inscripción registral.**

1. Toda persona o entidad que proceda a la creación de ficheros de datos de carácter personal lo notificará previamente a la Agencia Española de Protección de Datos.
2. Por vía reglamentaria se procederá a la regulación detallada de los distintos extremos que debe contener la notificación, entre los cuales figurarán necesariamente el responsable del fichero, la finalidad del mismo, su ubicación, el tipo de datos de carácter personal que contiene, las medidas de seguridad, con indicación del nivel básico, medio o alto exigible y las cesiones de datos de carácter personal que se prevean realizar y, en su caso, las transferencias de datos que se prevean a países terceros.
3. Deberán comunicarse a la Agencia Española de Protección de Datos los cambios que se produzcan en la finalidad del fichero automatizado, en su responsable y en la dirección de su ubicación.
4. El Registro General de Protección de Datos inscribirá el fichero si la notificación se ajusta a los requisitos exigibles. En caso contrario podrá pedir que se completen los datos que falten o se proceda a su subsanación.
5. Transcurrido un mes desde la presentación de la solicitud de inscripción sin que la Agencia Española de Protección de Datos hubiera resuelto sobre la misma, se entenderá inscrito el fichero automatizado a todos los efectos.

Tal y como describe el artículo 26.2, cuando se notifique a la agencia española de protección de datos sobre los ficheros, se deberá incluir además cierta información sobre los mismos:

1. Identidad del responsable del fichero: Será el mismo para todos los ficheros:

DELL S.A.

2. Finalidad del fichero: Dependerá de cada fichero.
  - a. Clientes: Poder realizar ventas a los mismos, así como poder enviar publicidad siempre que nos haya dado su consentimiento.
  - b. Proveedores: Poder realizar compras de componentes y materias primas para construir equipos.
  - c. Empleados: Poder pagar las nóminas y enviar notificaciones a los trabajadores de la compañía.
  - d. Distribuidores: Poder vender los productos en tiendas físicas
  - e. Repartidores: Poder enviar los productos a sus clientes.
3. Ubicación de los ficheros: Se hablará en el punto de medidas de seguridad sobre dónde y cómo deben almacenarse los ficheros.
4. Tipo de datos de carácter personal: Se hablará de los datos a recabar en el punto de las fases del tratamiento de datos de carácter personal.
5. Medidas de seguridad: Se hablará en el punto de medidas de seguridad sobre las medidas que van a aplicarse para cada tipo de dato.
6. Cesiones de datos: Se hablará de sobre las cesiones de datos en el punto de las fases del tratamiento de datos de carácter personal.
7. Transferencias de datos a otros países: Se hablará de sobre las transferencias de datos en el punto de las fases del tratamiento de datos de carácter personal.

La AEPD comprobará que el fichero cumple con los requisitos exigibles, y podrá pedir que se completen los datos si observa alguna anomalía. Al cabo de un mes, el fichero se entenderá como inscrito si la AEPD no se ha pronunciado.

Asimismo, cualquier cambio que DELL realice en el fichero, tanto en su finalidad, responsable como en su ubicación, deberá ser notificado a la AEPD para su actualización.

### **2.1.8. Niveles de seguridad en los datos de carácter personal**

Según el artículo 9 de la LOPD, el responsable del fichero será responsable de asegurar que se cumplen ciertas medidas para garantizar la seguridad de los ficheros de datos de carácter personal.

#### **Artículo 9. Seguridad de los datos.**

1. El responsable del fichero, y, en su caso, el encargado del tratamiento deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
2. No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por vía reglamentaria con respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas.
3. Reglamentariamente se establecerán los requisitos y condiciones que deban reunir los ficheros y las personas que intervengan en el tratamiento de los datos a que se refiere el artículo 7 de esta Ley.

Las medidas de seguridad vienen definidas en Título VIII del Real Decreto 1720/2007 por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la ley orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre de protección de datos de carácter personal.

En el artículo 80 del Real Decreto las medidas de seguridad exigibles a los ficheros y tratamientos se clasifican en 3 niveles: básico, medio y alto. Estas medidas de seguridad tienen siempre la condición de mínimos exigibles

Según el artículo 81.1, todos los ficheros de DELL que contengan datos de carácter personal, deberán adoptar las medidas de seguridad de nivel básico.

#### **Artículo 81. Aplicación de los niveles de seguridad.**

1. Todos los ficheros o tratamientos de datos de carácter personal deberán adoptar las medidas de seguridad calificadas de nivel básico.

2. Deberán implantarse, además de las medidas de seguridad de nivel básico, las medidas de nivel medio, en los siguientes ficheros o tratamientos de datos de carácter personal:

a) Los relativos a la comisión de infracciones administrativas o penales.

b) Aquellos cuyo funcionamiento se rija por el artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

c) Aquellos de los que sean responsables Administraciones tributarias y se relacionen con el ejercicio de sus potestades tributarias.

d) Aquéllos de los que sean responsables las entidades financieras para finalidades relacionadas con la prestación de servicios financieros.

e) Aquéllos de los que sean responsables las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social y se relacionen con el ejercicio de sus competencias. De igual modo, aquellos de los que sean responsables las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social.

f) Aquéllos que contengan un conjunto de datos de carácter personal que ofrezcan una definición de las características o de la personalidad de los ciudadanos y que permitan evaluar determinados aspectos de la personalidad o del comportamiento de los mismos.

3. Además de las medidas de nivel básico y medio, las medidas de nivel alto se aplicarán en los siguientes ficheros o tratamientos de datos de carácter personal:

a) Los que se refieran a datos de ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual.

b) Los que contengan o se refieran a datos recabados para fines policiales sin consentimiento de las personas afectadas.

c) Aquéllos que contengan datos derivados de actos de violencia de género.

4. A los ficheros de los que sean responsables los operadores que presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público o exploten redes públicas de comunicaciones electrónicas respecto a los datos de tráfico y a los datos de localización, se aplicarán, además de las medidas de seguridad de nivel básico y medio, la medida de seguridad de nivel alto contenida en el artículo 103 de este reglamento.

5. En caso de ficheros o tratamientos de datos de ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual bastará la implantación de las medidas de seguridad de nivel básico cuando:

a) Los datos se utilicen con la única finalidad de realizar una transferencia dineraria a las entidades de las que los afectados sean asociados o miembros.

b) Se trate de ficheros o tratamientos no automatizados en los que de forma incidental o accesorio se contengan aquellos datos sin guardar relación con su finalidad.

6. También podrán implantarse las medidas de seguridad de nivel básico en los ficheros o tratamientos que contengan datos relativos a la salud, referentes exclusivamente al grado de discapacidad o la simple declaración de la condición de discapacidad o invalidez del afectado, con motivo del cumplimiento de deberes públicos.

7. Las medidas incluidas en cada uno de los niveles descritos anteriormente tienen la condición de mínimos exigibles, sin perjuicio de las disposiciones legales o reglamentarias específicas vigentes que pudieran resultar de aplicación en cada caso o las que por propia iniciativa adoptase el responsable del fichero.

8. A los efectos de facilitar el cumplimiento de lo dispuesto en este título, cuando en un sistema de información existan ficheros o tratamientos que en función de su finalidad o uso concreto, o de la naturaleza de los datos que contengan, requieran la aplicación de un nivel de medidas de seguridad diferente al del sistema principal, podrán segregarse de este último, siendo de aplicación en cada caso el nivel de medidas de seguridad correspondiente y siempre que puedan delimitarse los datos afectados y los usuarios con acceso a los mismos, y que esto se haga constar en el documento de seguridad.

Asimismo, en el punto 81.2f del Real Decreto consta que deberán adoptarse medidas de nivel medio para todos aquellos ficheros que creen perfiles de las personas. En este caso, DELL crea perfiles para sus clientes para poder prever su comportamiento y así poder elaborar previsiones de ventas y otros datos que puedan ser útiles a la compañía.

DELL no va a incluir ninguno de los siguientes tipos de datos en sus ficheros:

1. Relativos a ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual.
2. Datos recabados para fines policiales,

3. Aquéllos que contengan datos derivados de actos de violencia de género.

Por este motivo, según el punto 81.3, no será necesario adoptar medidas de seguridad de nivel alto para ningún fichero de datos de carácter personal

Tampoco habrá ningún dato relativo a la salud, discapacidad o invalidez de los clientes (81.6).

El responsable de los ficheros puede adoptar por propia iniciativa un nivel de seguridad mayor al mínimo exigible. En este caso la recomendación para el responsable de los ficheros de DELL, sería adoptar medidas de seguridad de nivel medio para todos los ficheros. De esta forma, la seguridad de los datos estará garantizada, y podemos agilizar la gestión de los mismos al usar un sistema único que no discrimine en función del tipo de dato.

### **2.1.9. Documento de Seguridad**

El responsable del fichero o seguridad de DELL, deberá crear un documento de seguridad donde se recojan todas las medidas de seguridad de índole técnica y organizativa que se van a aplicar sobre los datos de carácter personal. El encargado del tratamiento junto con el personal encargado deben comprometerse a cumplir las medidas de seguridad de acceso a datos previstas en dicho documento.

Al haber decidido utilizar el mismo nivel de seguridad para todos los ficheros de DELL, será suficiente crear un documento de seguridad que sea comprensivo de todos los ficheros y tratamientos.

El documento de seguridad, conforme al artículo 88, deberá contener como mínimo los siguientes aspectos:

1. Ámbito de aplicación del documento, que serán los ficheros españoles.
2. Medidas, normas, procedimientos de actuación, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en este reglamento.
3. Funciones y obligaciones del personal en relación con el tratamiento de los datos de carácter personal incluidos en los ficheros.
4. Estructura de los ficheros con datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
5. Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
6. Los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos en los ficheros o tratamientos automatizados.
7. Las medidas que sea necesario adoptar para el transporte de soportes y documentos, así como para la destrucción de los documentos y soportes, o en su caso, la reutilización de estos últimos.

Además, como adoptaremos medidas de seguridad de nivel medio, el documento de seguridad, deberá contener:

1. La identificación del responsable o responsables de seguridad.
2. Los controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el propio documento.

Los tratamientos de datos por cuenta de terceros, como por ejemplo el servicio de entregas a domicilio deberán constar en el documento de seguridad, incluyendo los siguientes datos:

1. La identificación de los ficheros o tratamientos,
2. El contrato que regule las condiciones del encargo,.
3. La identificación del responsable.
4. El periodo de vigencia del encargo.

El documento de seguridad deberá mantenerse en todo momento actualizado y será revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información, en el sistema de tratamiento empleado, en su organización, en el contenido de la información incluida en los ficheros o tratamientos o, en su caso, como consecuencia de los controles periódicos realizados.

### **2.1.10. Medidas de seguridad sobre los datos de carácter personal**

En el Real Decreto 1720/2007 están descritas las medidas de seguridad de distintos niveles aplicables a ficheros y tratamientos automatizados y no automatizados.

#### **2.1.10.1. Medidas para ficheros y tratamientos automatizados**

A continuación se resumen las medidas de seguridad de nivel básico que deben cumplir los ficheros y tratamientos automatizados de datos de carácter personal.

1. Funciones y obligaciones del personal.
  - a. Las funciones y obligaciones de cada uno de los usuarios y perfiles deberán estar documentadas.
  - b. El responsable del fichero o tratamiento adoptará las medidas necesarias para que el personal conozca de una forma comprensible las normas de seguridad.
2. Registro de incidencias.
  - a. Notificación y gestión de las incidencias creando un registro.
3. Control de Acceso.
  - a. Los usuarios tendrán acceso únicamente a aquellos recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
  - b. Gestión de usuarios y perfiles de usuarios, y los accesos autorizados para cada uno de ellos.
  - c. Mecanismos para evitar que un usuario pueda acceder a recursos con derechos distintos de los autorizados.
  - d. Sólo el personal autorizado podrá conceder, alterar o anular el acceso autorizado sobre los recursos.
  - e. En caso de que exista personal ajeno al responsable del fichero que tenga acceso a los recursos deberá estar sometido a las mismas

condiciones y obligaciones de seguridad que el personal propio.

4. Gestión de soportes y documentos.
  - a. Los soportes y documentos deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y sólo accesibles por el personal autorizado.
  - b. La salida de soportes fuera de los locales de DELL deberá estar autorizada, y deberán adoptarse medidas para evitar su robo.
  - c. Deberán adoptarse medidas de seguridad en la destrucción de documentos.
5. Identificación y Autenticación.
  - a. Se deberán adoptar medidas para garantizar la correcta identificación y autenticación de los usuarios que accedan a los sistemas de información.
  - b. Se debe garantizar la confidencialidad de las contraseñas que se cambian con una periodicidad menor de un año.
6. Copias de respaldo y Recuperación.
  - a. Deberán hacerse copias de respaldo como mínimo semanalmente.
  - b. Se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos en caso de pérdida.
  - c. Se verificará cada 6 meses el correcto funcionamiento de los procedimientos de creación de copias de respaldo.

Además se deberán cumplir estas medidas de seguridad de nivel medio:

1. Responsable de seguridad.
  - a. Deberán designarse uno o varios responsables de seguridad para controlar las medidas definidas en el documento de seguridad.
2. Auditoría
  - a. Cada dos años, los sistemas de información deberán someterse a una auditoría interna o externa que verifique el cumplimiento del documento de seguridad. Asimismo dicha auditoría se realizará

- cuando haya un cambio sustancial en los sistemas de información.
- b. El informe de la auditoría será analizado por el responsable de seguridad que comunicará al responsable del fichero las medidas correctoras necesarias, y éstas quedarán a disposición de la AEPD.
3. Gestión y soporte de documentos.
    - a. Deberá haber sistemas de registro de entrada y salida de soportes que permita conocer toda la información sobre los mismos.
  4. Identificación y autenticación.
    - a. Se establecerá un mecanismo que limite la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.
  5. Control de acceso físico.
    - a. Se restringirá el acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
  6. Registro de incidencias.
    - a. Se registrará todo proceso de restauración de datos.
    - b. Será necesaria la autorización del responsable del fichero para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.

#### **2.1.10.2. Medidas para ficheros y tratamientos no automatizados**

A continuación se resumen las medidas de seguridad de nivel básico que deben cumplir los ficheros y tratamientos no automatizados de datos de carácter personal.

Aplicará lo establecido para los ficheros automatizados en:

1. Funciones y obligaciones del personal.
2. Registro de incidencias.
3. Control de acceso.
4. Gestión de soportes.

Además se añadirán las siguientes medidas:

1. Criterios de archivo.
  - a. El archivo de los soportes o documentos se realizará de acuerdo con los criterios previstos en su respectiva legislación.
2. Dispositivos de almacenamiento.
  - a. Los dispositivos de almacenamiento de los documentos que contengan datos de carácter personal deberán disponer de mecanismos que obstaculicen su apertura.
3. Custodia de los soportes.
  - a. Mientras la documentación con datos de carácter personal no se encuentre archivada se deberá custodiar.

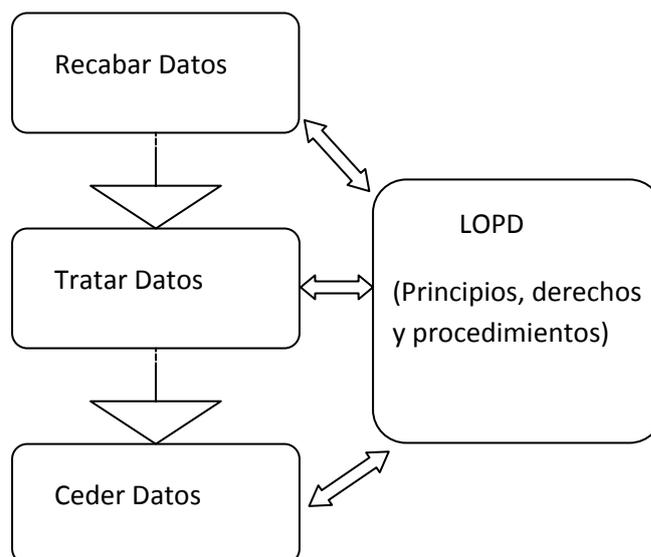
Respecto a las medidas de seguridad de nivel medio, aplicará lo establecido en los ficheros automatizados para:

1. Responsable de seguridad.
2. Auditoría

### 2.1.11. Fases del tratamiento

El encargado del tratamiento de los datos de DELL, deberá dividir el tratamiento de datos en tres fases: recabar datos, tratamiento de los datos y cesión de datos. Asimismo, deberá observar las disposiciones de la ley en cada una de las fases.

En la siguiente figura se pueden ver las fases en las que vamos a estructurar nuestro análisis.



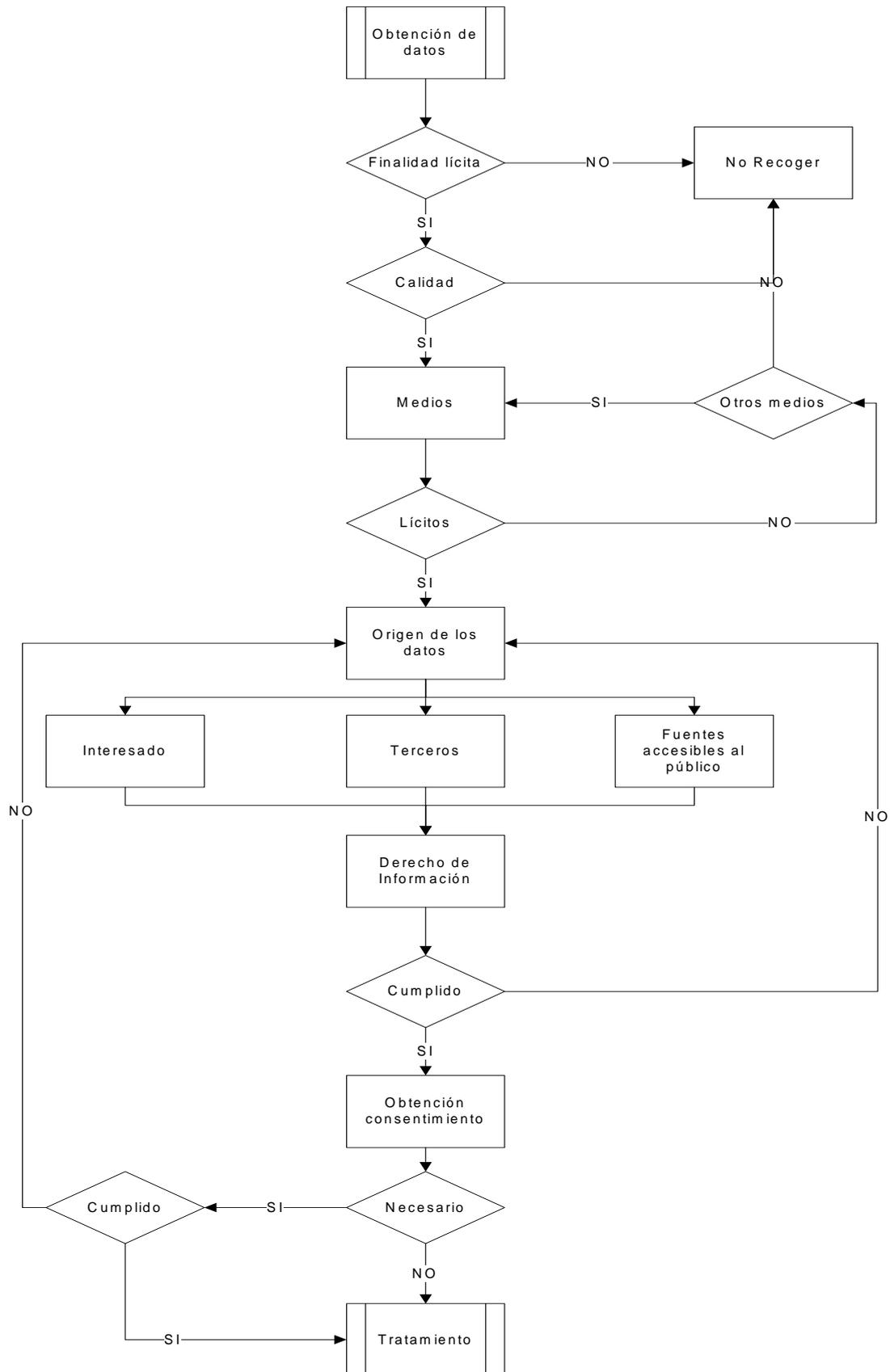
Será a través del cumplimiento de las disposiciones legales en cada una de las fases del tratamiento y, lo que es aún más importante, mediante el respeto al derecho fundamental a la protección de datos que se reconoce al titular de los mismos, como podrá garantizarse un tratamiento adecuado y conforme con la Ley.

#### **2.1.11.1. Recabar los datos**

Durante la fase de recabar los datos del cliente, tendremos en cuenta los principios de la protección de datos, y los derechos de las personas plasmados en la Ley Orgánica 15/1999 y la normativa que la desarrolla. Además deberemos conocer los procedimientos para ejercer los derechos del interesado.

Durante la primera fase, podremos recabar los datos, bien sea directamente del interesado o de un tercero siempre con licitud y lealtad. También es muy importante el conocimiento y consentimiento del afectado.

En la siguiente figura podemos ver el diagrama lógico de esta fase del tratamiento de datos.



Según el modelo de negocio de DELL, podemos distinguir los siguientes puntos de recogida de datos:

1. Registro de usuario dentro de la página de DELL: <http://www.dell.es/>.
2. Contratos con los empleados.
3. Contratos con los distribuidores.
4. Contratos con los repartidores.

En todos los casos anteriores, habrá que realizar un repaso sobre de los siguientes puntos:

1. Comprobar que los datos son adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades que se buscan. En el caso de los usuarios de la página de DELL, serán suficientes los siguientes datos, que se introducirán a través de la misma:
  - a. Título
  - b. Nombre y Apellidos
  - c. E-mail
  - d. Dirección
  - e. Ciudad
  - f. Código Postal
  - g. Teléfono
  - h. Contraseña

En el caso de los contratos para empleados, serán suficientes los siguientes datos, que se introducirán en impresos firmados por los empleados:

- a. Título
- b. Nombre y Apellidos

- c. DNI
- d. Fecha de nacimiento
- e. E-mail
- f. Dirección
- g. Ciudad
- h. Código Postal
- i. Teléfono
- j. Número de cuenta bancaria
- k. Número de la seguridad social
- l. Estado civil
- m. Titulación

En el caso de los contratos para distribuidores y repartidores, al tratarse de otras empresas, solicitaremos el mismo tipo de datos, en impresos firmados por el representante de la empresa:

- a. Nombre de la empresa
  - b. NIF
  - c. E-mail
  - d. Dirección
  - e. Ciudad
  - f. Código Postal
  - g. Teléfono
  - h. Número de cuenta bancaria
2. Comprobar que todos los ficheros están inscritos en el RGPD para no tener problemas si la AEPD hace una auditoría de nuestros ficheros.
  3. Evitar la recogida de datos por medios fraudulentos o desleales.
  4. En todos los impresos se deberá informar de los siguientes aspectos:
    - a. De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter

personal, información, de la finalidad de la recogida de éstos, y de los destinatarios de la información.

- b. Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas.
  - c. De las consecuencias de la obtención de los datos, o de la negativa a suministrarlos.
  - d. De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
  - e. De la identidad y dirección del representante del responsable del tratamiento.
5. Deberán constar en todos los impresos aquellas empresas a las que se vayan a ceder los datos, y la finalidad con la que se van a ceder.
6. Se deberá habilitar un procedimiento para que los clientes puedan ejercer los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición) en los plazos que indica la LOPD. Este procedimiento no requerirá de ninguna contraprestación por parte del afectado.
7. Se deberán aplicar a todos sus ficheros las medidas de seguridad necesarias descritas en el apartado 2.1.7. Esto incluye la existencia de un documento de seguridad que gestionará el responsable de seguridad, donde deberá documentarse todo lo relativo a las medidas de seguridad existentes. Aplicaremos a todos los ficheros un nivel de seguridad medio.

#### **2.1.11.2. Tratamiento de datos**

Durante la fase de tratamiento de datos, se pueden cruzar datos y relacionarlos con otros, creando un perfil del usuario que incluso él mismo llega a desconocer. Tendremos que tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- 1. Para poder realizar un tratamiento de los datos de carácter personal con

una finalidad determinada, tendremos que recabar el consentimiento del interesado como condición indispensable. En cualquier momento el interesado podrá revocar el consentimiento.

- a. En la página web redactaremos una declaración de privacidad, en la que se explique de manera clara y unívoca, que al registrarse, se está dando el consentimiento para tratar nuestros datos.
  - b. En los contratos, deberá redactarse un apartado en la que se especifique que nuestros datos van a pasar a formar parte de un fichero de datos de carácter personal, y que éste puede ser objeto de tratamiento.
2. No se podrán tratar los datos con una finalidad distinta a la estipulada en la página web o en los contratos.
- a. En el caso de los clientes de la página web, si se desea dar otro tratamiento, habrá que recabar el consentimiento del interesado con tal fin, mediante un checkbox.
  - b. En los contratos, cualquier otra finalidad que no esté directamente relacionada con la propia relación contractual, deberá ser especificada claramente
3. Se deberán poner todos los medios posibles para que los datos que se traten sean exactos y puestos al día.
- a. Los clientes de la página web, deberán poder acceder a su perfil online y actualizar sus datos personales.
  - b. En los contratos, una vez finalizados, se deberá habilitar algún procedimiento por medios electrónicos o no electrónicos, para cambiar los datos personales.

4. No se podrán comunicar datos de otros clientes, ya que estos son secretos, y sólo ellos mismos tendrán derecho a acceder a ellos.
5. Los clientes tienen derecho a no verse sometidos a una decisión con efectos jurídicos, basada en un tratamiento automatizado de sus datos.
6. Los clientes tendrán derecho a consultar al RGPD, el tratamiento de datos, sus finalidades y la identidad del responsable del fichero de DELL.
7. Los clientes tendrán derecho en intervalos no menores a 12 meses a solicitar y obtener gratuitamente información de sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento, el origen de dichos datos, así como las comunicaciones realizadas o que se prevén hacer de los mismos.

### **2.1.11.3. Cesión de datos**

Durante la fase de cesión de datos, tendremos que tener en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Para que los datos de los clientes puedan ser cedidos a los distribuidores, será necesario recabar el consentimiento del interesado, si no se hizo durante la firma del contrato. Éste consentimiento, tendrá también un carácter revocable.
2. Para que el consentimiento sea válido, deberá especificarse la finalidad a la que se destinarán los datos en la cesión.
3. En el momento en que se efectúe la primera cesión de datos, se deberá informar de ello a los clientes, indicando, asimismo, la finalidad del fichero, la naturaleza de los datos que han sido cedidos y el nombre y dirección del cesionario.
4. No se considerará cesión de datos cuando los datos de los clientes hayan sido obtenidos de fuentes accesibles al público.
5. No se considerará cesión de datos, sino encargado de tratamiento, al acceso de datos por parte de los repartidores ya que son necesarios para la

prestación del servicio. Este acceso deberá estar regulado mediante un contrato regulado en el artículo 12 de la LOPD en el que se restrinja el uso de estos datos.

6. Es aconsejable especificar qué ocurrirá con los datos cuando el tratamiento haya finalizado. Para evitar problemas, los datos se deberían devolver al responsable del fichero.
7. En caso de que los repartidores incumplan las condiciones del contrato, la responsabilidad recaerá sobre el responsable del tratamiento.

### **2.1.12. Transferencia internacional de datos**

En primer lugar decir que la transferencia internacional de datos es un tipo de cesión de datos, en la que los datos salen del control del responsable del fichero, y pasan a ser accesibles por un tercero.

Para analizar la licitud y legalidad de la transferencia internacional de datos, debemos analizar por un lado el país destino de los datos, y por otro lado la finalidad con la que se transfieren los datos.

La LOPD prohíbe la transferencia de datos a terceros países que no proporcionen un nivel de protección equiparable al que presta la misma, Además requiere de la obtención de autorización previa del Director de la Agencia Española de Protección de Datos que se otorgará con base en la concurrencia de garantías adecuadas y la evaluación del nivel de protección del país de destino.

Existen además excepciones como cuando el afectado haya dado su consentimiento inequívoco a la transferencia prevista, o cuando el país destino sea un estado miembro de la Unión Europea, o un Estado respecto del cual la Comisión de las Comunidades Europeas, en el ejercicio de sus competencias, haya declarado que garantiza un nivel de protección adecuado.

Al ser DELL una multinacional americana que realiza su actividad de negocio en España, habrá cierta información sobre su actividad en España que deberá conocer la sede de EE.UU., dando lugar a la transferencia internacional de datos.

Además los clientes particulares de DELL España dependen directamente de la sede en Francia, por lo que podemos asegurar que la totalidad de los datos de carácter personal de los clientes españoles van a viajar a Francia.

Por lo tanto, tenemos dos casos que analizaremos por separado:

1. Una transferencia internacional de datos a un país miembro de la unión

europea con un nivel adecuado de protección de datos. Veremos que principios, mecanismos y objetivos son necesarios para poder asegurar un nivel adecuado de protección de datos.

2. Una transferencia internacional de datos a un país no comunitario que no tiene protección de datos (EE.UU).

En relación a este país tendremos que tener en cuenta la decisión 2000/520/CE, de 26 de Julio de 2000, de la Comisión, con arreglo a la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre la adecuación de la protección conferida por los principios de puerto seguro para la protección de la vida privada y las correspondientes preguntas más frecuentes, publicadas por el Departamento de Comercio de Estados Unidos de América.

#### **2.1.12.1. Nivel de protección adecuado**

Para lograr un nivel de protección adecuado es necesario buscar una combinación de derechos para el sujeto de los datos y de obligaciones para aquellos que procesan los datos o que ejercen un control sobre dicho tratamiento.

El nivel de protección adecuado no depende exclusivamente de la existencia de normas sobre protección de datos, sino que es necesario que esas normas se apliquen a la práctica.

Por lo tanto son dos los elementos básicos para una protección adecuada: el contenido de las normas aplicables y los medios para garantizar su aplicación efectiva.

La Directiva 95/46/CE recoge como principios básicos los siguientes:

1. Principio de limitación del propósito: Los datos deberán tratarse para un propósito específico y utilizarse o comunicarse posteriormente únicamente en la medida en que ello no sea incompatible con el propósito de la

transferencia.

2. Calidad de los datos: los datos deberán ser exactos y, cuando sea necesario, actualizados. Los datos deberán ser adecuados, relevantes y no excesivos con relación al objeto por el que se transfieren o se tratan.
3. Principio de transparencia: deberá proporcionarse a los individuos información respecto al propósito del tratamiento y la identidad del controlador de datos en el país tercero, así como cualquier otra información siempre que sea necesario para garantizar la equidad.
4. Principio de seguridad: el controlador de los datos deberá adoptar medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas a los riesgos que presente el tratamiento. Cualquier persona que actúe bajo la autoridad del controlador de datos, incluidos los responsables del tratamiento, no deberán tratar los datos salvo por instrucción del controlador.
5. Derechos de acceso, rectificación y oposición: El sujeto de los datos deberá tener derecho a obtener una copia de todos los datos relativos a él o ella que sean tratados, y un derecho a rectificar dichos datos cuando resulten inexactos. En determinadas situaciones el sujeto también deberá poder oponerse al tratamiento de los datos relativos a él o ella.
6. Restricciones a las transferencias sucesivas a otros países terceros: las transferencias sucesivas de datos personales a partir del país tercero de destino a otro país tercero deberán permitirse únicamente cuando el segundo país tercero también garantice un nivel adecuado de protección

La Directiva fija los mecanismos de procedimientos y de aplicación de las normas sobre protección de datos. El punto de partida es tratar de identificar los objetivos subyacentes de un sistema procedimental de protección de datos, y sobre esta base juzgar la variedad de diferentes mecanismos procedimentales judiciales y no judiciales que se utilizan en los países terceros, en términos de su capacidad para cumplir estos objetivos.

Además, señala que los objetivos de un sistema de protección de datos son fundamentalmente los siguientes:

1. Proporcionar un buen nivel de cumplimiento de las normas. Un buen sistema se caracteriza generalmente por un elevado nivel de concienciación entre los controladores de datos respecto de sus obligaciones, y entre los sujetos de los datos respecto de sus derechos y su forma de ejercicio. La existencia de sanciones efectivas y disuasorias es importante para garantizar el respeto por las normas, así como los sistemas de comprobación directa por parte de las autoridades, auditores o funcionarios independientes responsables de la protección de datos.
2. Proporcionar apoyo y ayuda a los sujetos de datos individuales en el ejercicio de sus derechos. Los individuos deberán ser capaces de ejercer sus derechos de forma rápida y eficaz, y sin costes prohibitivos. Para ello deberá existir algún tipo de mecanismo institucional que permita una investigación independiente de las denuncias
3. Proporcionar una reparación adecuada a las partes perjudicadas cuando no se cumplan las normas. Esto es un elemento clave que debe contar con un sistema de arbitraje independiente que permita pagar una compensación e imponer sanciones cuando sea oportuno.

#### **2.1.12.2. El acuerdo de Puerto Seguro**

Para asegurar que las diferentes políticas de privacidad en el mundo no impiden el flujo transfronterizo de datos en internet, los EE.UU han decidido involucrar a sus socios comerciales principales en discusiones para construir un soporte para soluciones desarrolladas por la industria a los problemas de privacidad y para los mecanismos dirigidos por el mercado para asegurar la satisfacción del consumidor sobre el manejo de sus datos privados. El Acuerdo de Puerto Seguro es fruto de las negociaciones de EE.UU con la UE.

Este acuerdo afecta a todos los datos personales recibidos desde la UE, si la

entidad que envía los datos está adherida al sistema de puerto seguro

### **2.1.13. Publicidad**

En el artículo 30 de la LOPD, se regulan los ficheros para publicidad y los dedicados a actividades de venta directa, que contemplan la actividad publicitaria, comercial y de marketing directo, permitiendo la utilización para esos fines, de nombres y direcciones u otros datos de carácter personal cuando los mismos figuren en fuentes accesibles al público o cuando hayan sido facilitados por los propios interesados u obtenidos con su consentimiento, y siempre con el derecho de los ciudadanos a conocer el origen de sus datos de carácter personal y a no figurar en dichas listas si así lo solicitan.

#### **Artículo 30.** *Tratamientos con fines de publicidad y de prospección comercial.*

1. Quienes se dediquen a la recopilación de direcciones, reparto de documentos, publicidad, venta a distancia, prospección comercial y otras actividades análogas, utilizarán nombres y direcciones u otros datos de carácter personal cuando los mismos figuren en fuentes accesibles al público o cuando hayan sido facilitados por los propios interesados u obtenidos con su consentimiento.
2. Cuando los datos procedan de fuentes accesibles al público, de conformidad con lo establecido en el párrafo segundo del artículo 5.5 de esta Ley, en cada comunicación que se dirija al interesado se informará del origen de los datos y de la identidad del responsable del tratamiento, así como de los derechos que le asisten.
3. En el ejercicio del derecho de acceso los interesados tendrán derecho a conocer el origen de sus datos de carácter personal, así como del resto de información a que se refiere el artículo 15.
4. Los interesados tendrán derecho a oponerse, previa petición y sin gastos, al tratamiento de los datos que les conciernan, en cuyo caso serán dados de baja del tratamiento, cancelándose las informaciones que sobre ellos figuren en aquél, a su simple solicitud.

DELL podrá beneficiarse del tratamiento con fines de publicidad, con el fin de comercializar sus propios productos, pero solamente podrá utilizar nombres y

direcciones u otros datos de carácter personal cuando figuren en alguna fuente accesible al público o cuando hayan sido facilitados por los propios interesados u obtenidos con su consentimiento para finalidades determinadas, explícitas y legítimas relacionadas con la actividad de publicidad o prospección comercial, habiéndose informado a los interesados sobre los sectores específicos y concretos de actividad respecto de los que podrá recibir información o publicidad.

En caso de que DELL decida contratar a un tercero para la realización de una determinada campaña publicitaria de sus productos o servicios, encomendándole el tratamiento de determinados datos, se aplicarán las siguientes normas:

1. Cuando los parámetros identificativos de los destinatarios de la campaña sean fijados por la entidad que contrae la campaña, ésta será responsable del tratamiento de los datos.
2. Cuando los parámetros fueran determinados únicamente por la entidad o entidades contratadas, dichas entidades serán las responsables del tratamiento.
3. Cuando en la determinación de los parámetros intervengan ambas entidades, serán ambas responsables del tratamiento.

Cuando intervengan las dos entidades en la determinación de los parámetros, la entidad que encargue la realización de la campaña publicitaria deberá adoptar las medidas necesarias para asegurarse de que la entidad contratada ha recabado los datos cumpliendo las exigencias establecidas en la LOPD.

Se considerarán parámetros identificativos de los destinatarios las variables utilizadas para identificar el público objetivo o destinatario de una campaña o promoción comercial de productos o servicios que permitan acotar los destinatarios individuales de la misma.

Cuando los datos de carácter personal hayan sido recabados directamente del cliente a través de la página web, necesitaremos el consentimiento del mismo. Esto se puede implementar mediante una casilla que cuando se marque, acepte que DELL le

envíe publicidad.

Cuando los datos de los clientes se obtengan a través de fuentes accesibles al público, habrá que informar en la publicidad que se envíe del origen de los datos y de la identidad del responsable de tratamiento.

En cualquiera de los casos anteriores, los clientes tendrán derecho a oponerse a recibir publicidad de forma gratuita.

### **2.1.13.1. Listas Robinson**

Las denominadas Listas Robinson son una base de datos de direcciones en la que, por propia voluntad, puede estar incluida cualquier persona que no quiera recibir publicidad directa de ninguna empresa. Representan uno de los medios para evitar que un tercero se pueda dirigir al afectado sin su consentimiento.

El Reglamento contempla el mantenimiento de estas listas Robinson incluso con la creación de ficheros comunes, de carácter general o sectorial, en los que sean objeto de tratamiento los datos de carácter personal que resulten necesarios para evitar el envío de comunicaciones comerciales a los interesados que manifiesten su negativa u oposición a recibir publicidad.

De esta forma, cuando el afectado manifieste ante un concreto responsable su negativa u oposición a que sus datos sean tratados con fines de publicidad o prospección comercial, aquél deberá ser informado de la existencia de los ficheros comunes de exclusión generales o sectoriales, así como de la identidad de su responsable, su domicilio y la finalidad del tratamiento.

El afectado podrá solicitar su exclusión respecto de un fichero o tratamiento concreto o su inclusión en ficheros comunes de excluidos de carácter general o sectorial.

De esta forma, DELL deberá previamente consultar los ficheros comunes que pudieran afectar a su actuación, a fin de evitar que sean objeto de tratamiento los datos de los afectados que hubieran manifestado su oposición o negativa a ese tratamiento.

#### **2.1.14. Ficheros sobre solvencia patrimonial y crédito**

Existen otro tipo de ficheros que contienen datos de carácter personal, pero que no van a ser gestionados por el responsable del fichero de DELL, son los denominados ficheros de solvencia patrimonial y crédito. Estos ficheros contendrán información crediticia sobre los clientes de DELL.

Se pueden distinguir dos tipos de ficheros, por un lado los ficheros denominados popularmente como de morosos, y por otro los de información comercial o para evaluar la solvencia. Ambos ficheros se encuentran regulados con un régimen excepcional en este artículo 29, que distingue entre estos dos tipos de ficheros de acuerdo con la fuente de la que proceden los datos; esto es, de una parte, que los datos sean recabados de una fuente accesible al público o del afectado, y, de otra, que los datos sean recabados del acreedor.

**Artículo 29.** *Prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito.*

1. Quienes se dediquen a la prestación de servicios de información sobre la solvencia patrimonial y el crédito sólo podrán tratar datos de carácter personal obtenidos de los registros y las fuentes accesibles al público establecidos al efecto o procedentes de informaciones facilitadas por el interesado o con su consentimiento.
2. Podrán tratarse también datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés. En estos casos se notificará a los interesados respecto de los que hayan registrado datos de carácter personal en ficheros, en el plazo de treinta días desde dicho registro, una referencia de los que hubiesen sido incluidos y se les informará de su derecho a recabar información de la totalidad de ellos, en los términos establecidos por la presente Ley.
3. En los supuestos a que se refieren los dos apartados anteriores, cuando el interesado lo solicite, el responsable del tratamiento le comunicará los datos, así como las evaluaciones y apreciaciones que sobre el mismo hayan sido comunicadas durante los últimos seis meses y el nombre y dirección de la persona o entidad a quien se hayan revelado los datos.
4. Sólo se podrán registrar y ceder los datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica de los interesados y que no se

refieran, cuando sean adversos, a más de seis años, siempre que respondan con veracidad a la situación actual de aquéllos.

Los ficheros de información comercial obtienen sus datos de fuentes accesibles al público o procedentes de informaciones facilitadas por el afectado o con su consentimiento y han sido recogidos y reconocidos en la primera parte del artículo. Por su parte, los ficheros de morosos recaban los datos del acreedor o de quien actúe por su cuenta o interés.

El acreedor o entidad financiera tendrá la obligación de informar al deudor en el momento en que se celebre el contrato y, en todo caso, al tiempo de efectuar el requerimiento previo de pago, que en caso de no producirse el pago en el tiempo previsto para ello y cumplirse los requisitos previos, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

El responsable del fichero común deberá efectuar la notificación de la inclusión a través de un medio fiable, auditable e independiente de la entidad notificante, que permita acreditar la efectiva realización de los envíos, al tiempo que debe establecerse un procedimiento para conocer si la notificación ha sido objeto de devolución por cualquier causa, en cuyo caso no podrá proceder al tratamiento de los datos referidos a ese interesado, no entendiéndose suficientes para que no se pueda proceder al tratamiento de los datos referidos a un interesado las devoluciones en las que el destinatario haya rehusado recibir el envío.

En caso de devolución de la notificación, el responsable del fichero común comprobará con la entidad acreedora que la dirección utilizada para efectuar esta notificación se corresponde con la contractualmente pactada con el cliente a efectos de comunicaciones, y no procederá al tratamiento de los datos si la mencionada entidad no confirma la exactitud de este dato.

En caso de que la contratación de productos o servicios financieros por vía telefónica, la información podrá realizarse de forma no escrita, correspondiendo al tercero la prueba del cumplimiento del deber de informar.

**2.1.15. Cláusula de privacidad de DELL**

En el anexo 4.1 se pueden encontrar la cláusula real de privacidad de DELL<sup>5</sup>

## **2.2. Comercio Electrónico**

### **2.2.1. Consideraciones iniciales**

Estar en Internet resulta hoy una necesidad. La viabilidad jurídica de las empresas y entidades en la red, en lo que se denomina comercio electrónico, pasa por cumplir los requisitos impuestos por la normativa específica y general, máxime teniendo en cuenta la cuantía de las sanciones aplicadas.

Dada la importancia de las implicaciones del comercio electrónico en la actualidad, es necesario entender este tipo de negocio y sus muchas clases. Por comercio electrónico podemos entender tanto la compra de productos o servicios por Internet, como la transferencia electrónica de datos entre operadores de un sector en un mercado, o el intercambio de cantidades o activos entre entidades financieras, o la consulta de información, con fines comerciales, a un determinado servicio, o un sinfín de actividades de similares características realizadas por medios electrónicos; pero, para no perdernos en ambigüedades, entenderemos, en un sentido amplio, que es comercio toda aquella actividad que tenga por objeto o fin realizar una operación comercial, y que es electrónico cuando ese comercio se lleva a cabo utilizando la herramienta electrónica de forma que tenga o pueda tener alguna influencia en la consecución del fin comercial, o en el resultado de la actividad que se está desarrollando.

No se trata solamente de compras por Internet, ya que podemos tratar cualquier tipo de intercambio de información, de entre los que destacamos, por parecer más propios de la contratación electrónica, el tema de las ofertas, sin realizar la transacción, y la publicidad; ofertas para el conocimiento de los productos y publicidad para conocer las novedades del mercado en un ámbito o sector determinado que, incluso, se adapten a los gustos y necesidades de cada consumidor, en una oferta, y conocimiento de los bienes ofertados o anunciados, que se puede considerar dinámica y flexible, de acuerdo con el diálogo que se establezca entre ofertante, o en su caso, anunciante, y el consumidor.

El comercio electrónico viene impulsado por la extraordinaria expansión de las

redes de comunicaciones y, en especial, de Internet como vehículo de transmisión en intercambio de todo tipo de información.

Su incorporación dentro del modelo de negocio de DELL ofrece innumerables ventajas, como la mejora de la eficiencia empresarial, el incremento de las posibilidades de compra de clientes, etc...

Sin embargo, la implantación de Internet y las nuevas tecnologías tropieza con algunas incertidumbres jurídicas, que es preciso aclarar con el establecimiento de un marco jurídico adecuado, que genere en todos los actores intervinientes la confianza necesaria para el empleo de este nuevo medio.

Los fundamentos del comercio electrónico vienen recogidos en la ley 34/2002 de 11 de Julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, más conocida como Ley de Comercio Electrónico<sup>6</sup> (En adelante LCE).

Esta ley es específica para los servicios de la sociedad de la información, pero, por un lado, el amplio concepto que la propia ley tiene de ellos y, por otro, su carácter subsidiario o necesitado de complemento por parte de la normativa específica que pueda aplicarse en muy distintas áreas (protección de datos, protección de los consumidores, fiscalidad...) conforman un amplio catálogo de normativa, si no dispar, de complicado manejo. Es importante dejar claro que la mera presencia en Internet, sin que tenga por qué realizarse contratación electrónica en sentido estricto, entraña la necesidad de adaptarse a lo especificado en la LCE.

Al igual que ocurre con la LOPD, esta ley aplicará con carácter general a los proveedores de servicios establecidos en España, o a los que sin ser residentes, prestan servicios a través de un establecimiento permanente situado en España. DELL pertenece a este segundo grupo ya que aunque su domicilio social está en otro estado miembro de la unión europea, presta un servicio de comercio electrónico dirigido a España.

### **2.2.2. Servicios de la sociedad de la información**

Se entienden por servicios de la sociedad de la información o simplemente servicios, todo servicio prestado normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario.

La LCE establece una definición muy amplia, considerando como servicios de la sociedad de la información todo servicio prestado normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario. De esto podemos concluir en primer lugar que no es necesario que el servicio sea oneroso para el destinatario, sino que represente un beneficio económico. Por otro lado, debe ser a distancia, es decir, sin la presencia física de los contratantes. En relación al medio, por vía electrónico puede ser a través de Internet u otras redes de comunicaciones electrónicas. Por último, a petición individual del destinatario debe entenderse realizada mediante la solicitud de un destinatario.

### **2.2.3. Prestadores de servicios de la sociedad de la información**

Son considerados prestadores de servicios de la sociedad de la información aquellas personas físicas o jurídicas, que proporcionan un servicio de la sociedad de la información.

Según el artículo 7 de la ley de comercio electrónico, la prestación de servicios de la sociedad de la información no estará sometida a autorización previa.

#### **Artículo 7. Principio de libre prestación de servicios.**

1. La prestación de servicios de la sociedad de la información que procedan de un prestador establecido en algún Estado miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo se realizará en régimen de libre prestación de servicios, sin que pueda establecerse ningún tipo de restricciones a los mismos por razones derivadas del ámbito normativo coordinado, excepto en los supuestos previstos en los artículos 3 y 8.

En este caso DELL será el prestador de servicios de la sociedad de la información y va a facilitar de forma onerosa los siguientes servicios principalmente:

1. Contratación de bienes y servicios por vía electrónica.
2. Gestión de compras en la red.
3. Registro de usuario por vía electrónica.
4. Envío de comunicaciones comerciales.
5. Suministro de información por vía telemática.
6. Descarga de contenido multimedia.

#### **2.2.4. Obligaciones de DELL como prestador de servicios**

Las obligaciones de DELL como prestador de servicios de la Sociedad de la Información aparecen reguladas en la sección I del capítulo II de la ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información.

Según el artículo 10, DELL estará obligado a disponer de los medios que permitan, tanto a los destinatarios del servicio como a los órganos competentes, acceder por medios electrónicos, de forma permanente, fácil, directa y gratuita, a la siguiente información:

1. Nombre o denominación social e información de contacto.
2. Los datos de su inscripción en el Registro Mercantil.
3. En caso de que su actividad estuviese sujeta a un régimen de autorización previa, los datos relativos a dicha autorización y los identificativos del órgano competente encargado de su supervisión.
4. Si ejerce una profesión regulada deberá indicar los datos de su colegio profesional, el título académico oficial o profesional y el Estado de la UE en el que se expidió, las normas profesionales aplicables al ejercicio de su profesión y los medios a través de los cuales se puedan conocer.
5. El número de identificación fiscal que le corresponda.
6. Información sobre el precio del producto indicando si incluye o no impuestos aplicables, gastos de envío
7. Los códigos de conducta a los que, en su caso, esté adherido y la manera de consultarlos electrónicamente

Todas estas obligaciones se darán por cumplidas si DELL las incluye en su página Web de forma fácilmente accesible.

Cuando se haya atribuido un rango de numeración telefónica a servicios de tarificación adicional en el que se permita el acceso a servicios de DELL y se requiera

su utilización por parte de DELL, esta utilización y la descarga de programas informáticos que efectúen funciones de marcación, deberán realizarse con el consentimiento previo, informado y expreso del usuario. Para ello, DELL deberá proporcionar la siguiente información:

1. Las características del servicio que se va a proporcionar.
2. Las funciones que efectuarán los programas informáticos que se descarguen, incluyendo el número telefónico que se marcará.
3. El procedimiento para dar fin a la conexión de tarificación adicional, incluyendo una explicación del momento concreto en que se producirá dicho fin.
4. El procedimiento necesario para restablecer el número de conexión previo a la conexión de tarificación adicional.

Además de todas las obligaciones generales anteriores, DELL deberá cumplir otra serie de condiciones derivadas de las propiedades dinámica y contractual de su página Web.

En primer lugar la obligación de informar con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación de los siguientes extremos:

1. Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.
2. Si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato, y si éste va a ser accesible.
3. Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos.
4. La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.

### **2.2.5. Comunicaciones Comerciales**

Las comunicaciones comerciales son toda forma de comunicación dirigida a la promoción, directa o indirecta, de la imagen o de los bienes o servicios de una empresa, organización o persona que realice una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional.

En el título III de la LCE viene descrita la información exigida sobre las comunicaciones comerciales, ofertas promocionales y concursos. Esto será de aplicación para todas las ofertas de productos y servicios realizadas por DELL, y se tendrán que tener en cuenta los siguientes supuestos:

1. Las comunicaciones comerciales por vía electrónica deberán ser claramente identificables como tales y el nombre de DELL también deberá ser claramente identificable.
2. En el caso en el que tengan lugar a través de correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente incluirán al comienzo del mensaje la palabra «publicidad» o la abreviatura «publi».
3. Cuando DELL realice ofertas promocionales, que incluyan descuentos, premios, regalos, concursos o juegos promocionales, previa la correspondiente autorización, se deberá asegurar además, que queden claramente identificados como tales y que las condiciones de acceso y, en su caso, de participación sean fácilmente accesibles y se expresen de forma clara e inequívoca.
4. No se podrán enviar comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por los clientes durante la fase de registro de usuario o compra de productos y servicios.
5. Lo dispuesto en el apartado anterior no será de aplicación cuando exista

una relación contractual previa, siempre que se envíen comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de DELL que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente.

6. En todo caso, DELL deberá ofrecer al cliente la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos con fines promocionales mediante un procedimiento sencillo y gratuito, tanto en el momento de recogida de los datos como en cada una de las comunicaciones comerciales que le dirija.
7. El destinatario podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado a la recepción de comunicaciones comerciales con la simple notificación de su voluntad. A tal efecto, DELL deberá habilitar algún procedimiento sencillo y gratuito para que los clientes puedan revocar el consentimiento que hubieran prestado. Asimismo, deberán facilitar información accesible por medios electrónicos sobre dichos procedimientos.

### **2.2.6. Contratación electrónica**

Se entiende por comercio toda aquella actividad que tenga por objeto fin realizar una operación comercial, y es electrónico cuando ese comercio se lleva a cabo utilizando la herramienta electrónica de forma que tenga o pueda tener alguna influencia en la consecución del fin comercial, o en el resultado de la actividad que se está realizando.

Dejando el concepto de comercio electrónico, y entrando en el de la contratación electrónica, diremos que entendemos por contratación electrónica aquella que se realiza mediante la utilización de algún elemento electrónico cuando éste tiene, o puede tener, una incidencia real y directa sobre la formación de la voluntad o el desarrollo o interpretación futura del acuerdo.

El eje de comercio y contratación electrónica de DELL es su página Web. Dado que realiza una actividad bidireccional con los clientes que entran en ella, se puede clasificar de tipo dinámica. Además se puede clasificar como de tipo contractual, ya que a través de ella se puede celebrar un contrato por vía electrónica en el que la oferta y la aceptación se transmiten por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de comunicaciones.

#### **2.2.6.1. Validez y eficacia**

La celebración de contratos por vía electrónica no necesita la admisión expresa de la utilización de medios electrónicos, ni que las partes acuerden previamente la utilización de medios electrónicos.

Los contratos se registrarán, además de por la LCE, por lo dispuesto en el Código Civil y en el Código de Comercio, y demás normas específicas en concreto, sin olvidar especialmente, en su caso, las normas de protección de los consumidores.

El soporte electrónico tendrá validez siempre que la ley exija que cualquier

contrato se celebre por escrito, y la firma electrónica que acompañe al contrato electrónico tendrá igual o mayor valor que la firma manuscrita que acompañe a un contrato escrito.

#### **2.2.6.2. Prueba**

En cuanto a la prueba de celebración de un contrato electrónico, cabe destacar que será admisible en juicio como prueba documental el soporte electrónico en el que se encuentre un contrato celebrado electrónicamente.

Para poder dar validez a estos documentos electrónicos es necesario establecer garantías respecto a la fiabilidad del contenido y a la seguridad de su almacenamiento, de este modo, los sistemas informáticos tendrán que ofrecer unas medidas de seguridad y de control ante el acceso no autorizado, así como garantizar la confidencialidad de la información en los casos en que sea exigible.

Estas medidas junto con otras más avanzadas como la aplicación de técnicas criptográficas a documentos en soporte electrónico, los hacen más seguros e inaccesibles a su modificación y alteración que documentos en soporte papel

#### **2.2.6.3. Intervención de terceros de confianza**

Para lograr una mayor seguridad en las transacciones electrónicas, se podría pactar que un tercero archive en soporte informático las declaraciones que hubieran tenido lugar por vía electrónica y que integran los contratos electrónicos, consignando la fecha y la hora en que tuvieron lugar. El tercero archivará las declaraciones que hubieran tenido lugar por vía telemática entre las partes por un periodo estipulado no inferior a cinco años.

La intervención de estos terceros para archivar las declaraciones que por vía electrónica hayan tenido lugar entre las partes no podrá alterar ni sustituir las funciones

que correspondan a las personas facultadas para dar fe pública.

#### **2.2.6.4. Lugar y momento de la celebración**

Para determinar el régimen jurídico aplicable, y considerando que la contratación electrónica ofrece la posibilidad de celebrar contratos a distancia, se hacen necesarias unas reglas que determinen dónde ha de entenderse celebrado el contrato.

En nuestro caso, DELL realizará comercio electrónico con clientes que son personas físicas con lo cual se entenderá que el contrato ha sido realizado en el lugar que el consumidor tenga su residencia habitual.

Respecto al momento en que se entienden celebrados los contratos, su importancia radica en que puede determinar el inicio de la producción de sus efectos, esto es el momento en el que las obligaciones de las partes comienzan a ser exigibles y deben ser cumplidas.

Los contratos electrónicos se caracterizan por celebrarse estando las partes contratantes en lugares diferentes. Este hecho resalta la importancia de determinar el momento en que se entiende que el contrato comienza a producir efectos.

La LCE dispone que en los contratos celebrados mediante dispositivos automáticos, hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación, lo que supone que el contrato comienza a producir efectos desde que se acepta.

#### **2.2.6.5. Obligaciones específicas de DELL**

DELL deberá poner a disposición del destinatario las condiciones generales a que, en su caso, deba sujetarse el contrato, de manera que estas puedan ser almacenadas y reproducidas por el destinatario.

En cuanto al plazo de validez de las ofertas o propuestas de contratación que se efectúen por vía electrónica, éstas serán válidas durante el periodo que fije DELL. Si no

se fijara plazo alguno, las ofertas serán válidas durante el tiempo que permanezcan accesibles a los destinatarios. Estos periodos de duración establecidos en la LCE se aplicarán sin perjuicio de lo establecido en la legislación específica.

Dado que DELL permite realizar compras a través de su página Web, debe cumplir con las condiciones generales de contratación también conocidas como cláusulas de adhesión.

Estas cláusulas de adhesión deben estar a disposición del usuario, y deben indicar los siguientes datos:

1. Precio del producto.
2. Si incluye impuesto o no.
3. Garantías.
4. Plazo de devolución.
5. A quien corresponde pagar los gastos de envío o devolución.

Una vez realizada la contratación, debe confirmar a los destinatarios la recepción de la aceptación a través de:

1. Un acuse de recibo por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente y en el plazo de veinticuatro horas siguientes a la recepción de la aceptación.
2. Un medio equivalente al utilizado en el procedimiento de contratación tan pronto como el aceptante lo haya completado siempre que dicha confirmación pueda ser archivada por su destinatario.

En los supuestos en que la obligación de confirmar la aceptación corresponde al destinatario de los productos o servicios, el prestador ha de facilitar el cumplimiento de esta obligación proporcionando al destinatario alguno de los medios citados anteriormente.

Se considera que se ha recibido la aceptación y su confirmación cuando las partes puedan tener constancia de ello. Pero en el caso de que la recepción de la aceptación se

confirme mediante acuse de recibo, se presume que el destinatario tiene constancia desde que el acuse se almacenó en el servidor correspondiente a su cuenta de correo electrónico o en el dispositivo utilizado para la recepción de comunicaciones.

Existen dos casos en los que no es necesario confirmar que se recibió la aceptación, por un lado, si ambos contratantes así lo recuerdan y ninguno tiene la consideración de consumidor o, por otro lado, si el contrato se celebró exclusivamente por intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente, salvo que se lleve a cabo con el propósito de eludir el cumplimiento de la obligación de confirmar la recepción de la aceptación.

La página Web de DELL tendrá la obligación de conservar los datos de acceso tales como la IP, una marca de tiempo y cualquier dato relevante del cliente que inicio la contratación electrónica durante un plazo mínimo de un año y máximo de 2.

## **2.3. Firma electrónica**

### **2.3.1. Consideraciones iniciales**

La firma electrónica es la traslación al entorno electrónico de lo que la firma manuscrita supone en el mundo que gira en torno al papel, sirviendo así como medio para determinar la autoría de cualquier documento electrónico que pueda ser transmitido a través de las redes de comunicaciones.

Se constituye así en una solución tecnológica que permite dotar de seguridad jurídica a las transacciones electrónicas que se producen a través de redes abiertas, y en especial de Internet, fomentado de esta manera la confianza de los diferentes sujetos que pueden intervenir en una operación de comercio electrónico, no ya sólo del consumidor como destinatario final de los bienes y servicios objeto de contratación, sino también del propio prestador de servicios que procede al cobro o a la realización de las operaciones correspondientes.

La firma electrónica surge como respuesta a la necesidad de conferir seguridad a las comunicaciones por Internet debido al creciente desarrollo de la sociedad de la información y de las comunicaciones telemáticas. Es un instrumento capaz de permitir una comprobación de la procedencia y de la integridad de los mensajes intercambiados a través de redes de telecomunicaciones, ofreciendo las bases para evitar el repudio, si se adoptan las medidas oportunas basándose en fechas electrónicas.

Su incorporación dentro del modelo de negocio de DELL ofrece un incremento del nivel de seguridad en sus comunicaciones a través de las redes de telecomunicaciones.

### **2.3.2. Clases de firma electrónica**

El marco jurídico de la firma electrónica se encuentra actualmente constituido en el ordenamiento jurídico español por la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, modificada por la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso a la Sociedad de la Información. Según el artículo 3 de esta misma ley se distinguen los siguientes tipos de firmas:

#### **Artículo 3. Firma electrónica, y documentos firmados electrónicamente.**

1. La firma electrónica es el conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.
2. La firma electrónica avanzada es la firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control.
3. Se considera firma electrónica reconocida la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma.
4. La firma electrónica reconocida tendrá respecto de los datos consignados en forma electrónica el mismo valor que la firma manuscrita en relación con los consignados en papel.

La firma electrónica sólo exige que los datos que la componen, el algoritmo de cifrado, permitan identificar al firmante.

La firma electrónica avanzada introduce la necesidad de contar con un par de claves, es decir, tecnología de cifrado asimétrico o infraestructura de clave pública, pues se exige que esté vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que haya sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control, es decir, está claramente hablando de una clave privada que el firmante nunca hace pública.

La firma electrónica reconocida añade a la firma electrónica avanzada la necesidad de estar basada en un certificado reconocido, y haber sido generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma.

### **2.3.3. Funciones de la firma electrónica**

La firma electrónica tiene distintas funciones:

1. Identificación de las partes: la firma tiene que garantizar que los intervinientes son quienes dicen ser. En todo caso, hay que tener presente que tan solo la firma electrónica avanzada y, en su caso reconocida, va a poder certificar esta característica plenamente.
2. Autenticación del contenido: el contenido del mensaje tiene que ser el que las partes pusieron, es decir, que se asocia a sus autores, tal como ellos dispusieron.
3. Integridad del contenido: el mensaje no puede haber sido modificado en el camino. Tiene que poder asegurarse que el contenido del mensaje transmitido no ha sido manipulado. Como simple mención técnica, la conocida función hash (o resumen) es la que garantizaría, al coincidir los resúmenes de emisor y receptor, que dicho mensaje no ha sido manipulado.
4. Confidencialidad: el contenido debe ser secreto entre las partes.
5. No repudio: se tiene que poder garantizar que ninguna de las partes puede negar haber enviado o recibido el mensaje. Esta posibilidad resulta de una importancia esencial a efectos de la conclusión y el perfeccionamiento de las relaciones jurídicas así formalizadas.

Estas son las cinco funciones principales de la firma electrónica, si bien no son las únicas. Por sus características, la firma electrónica va a jugar un papel fundamental que va a jugar la firma electrónica en las relaciones entre DELL y sus clientes

#### **2.3.4. Validez probatoria de la firma electrónica**

Tal y como se describe en el artículo 3, la firma electrónica reconocida tiene el mismo valor respecto a los documentos electrónicos como la firma manuscrita respecto a los datos en papel.

Se considera documento electrónico la información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.

El soporte en que se hallen los datos firmados electrónicamente será admisible como prueba documental en juicio. Si se impugnare la autenticidad de la firma electrónica reconocida con la que se hayan firmado los datos incorporados al documento electrónico se procederá a comprobar que se trata de una firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido, que cumple todos los requisitos y condiciones establecidos en esta Ley para este tipo de certificados, así como que la firma se ha generado mediante un dispositivo seguro de creación de firma electrónica

### **2.3.5. Certificados electrónicos**

Un certificado es un documento electrónico que vinculará una clave pública a DELL. El prestador de servicios de certificación es quien emite el certificado, pero antes llevará a cabo una serie de procedimientos de autenticación para asegurarse que el remitente es quien dice ser, y que la clave pública en el certificado pertenece realmente al remitente.

En definitiva, la firma electrónica que autenticará las partes en una transacción, tiene que estar basada en un certificado.

Con estos instrumentos, podrá firmar o cifrar documentos electrónicos para que sea posible comprobar su procedencia, integridad, y evitar el repudio.

El certificado puede contener entre otra, la siguiente información:

1. El nombre común de la empresa: DELL.
2. Información identificativa adicional.
3. La clave pública.
4. Fecha de prescripción de la clave pública.
5. Nombre del prestador de servicios de certificación que emite el certificado.
6. Un número de serie exclusivo.

El certificado se cifra con la clave privada del prestador de servicios de certificación, por lo tanto, si los usuarios finales confían en el prestador de servicios de certificación, y tienen su clave pública, pueden estar seguros de la legitimidad del certificado.

Si además tenemos un certificado reconocido, éstos pueden incluir gran cantidad de información sobre DELL en la cual pueden figurar los siguientes datos:

1. Indicación de que son certificados reconocidos.
2. El código identificativo único del certificado.

3. La identificación del prestador de servicios de certificación que expide el certificado y su domicilio.
4. La firma electrónica avanzada del prestador de servicios de certificación.
5. La identificación de DELL por su denominación social y su código de identificación fiscal.
6. Los datos de verificación de firma que correspondan a los datos de creación de firma que se encuentren bajo el control del firmante.
7. El comienzo y el fin del periodo de validez del certificado.
8. Los límites de uso del certificado.
9. Los límites del valor de las transacciones para las que puede utilizarse el certificado.
10. Cualquier otra circunstancia o atributo específico del firmante en caso de que sea significativo en función del fin propio del certificado y siempre que aquél lo solicite.
11. En caso de admitir una relación de representación, deberán dar una indicación del documento público que acredite de forma fehaciente las facultades del firmante para actuar en nombre de la persona o entidad a la que represente, y en caso de ser obligatoria la inscripción, también deberán figurar los datos registrales.

### **2.3.6. Intervinientes en el proceso de certificación electrónica**

En la actualidad para que pueda utilizarse una firma reconocida es necesaria una infraestructura de clave pública, basada en claves públicas y privadas y en certificados reconocidos por una autoridad de certificación.

DELL deberá disponer de un par de claves (pública y privada) y un certificado asociado a su clave pública. Mediante determinadas aplicaciones, podrán firmar documentos, cifrarlos, etc.

Además de los usuarios finales, las otras partes intervinientes en una infraestructura de clave pública son:

1. El prestador de servicios de certificación: es la encargada de emitir y revocar certificados. Es la entidad de confianza que da legitimidad a la relación de una clave pública con la identidad de un usuario o servicio.
2. La autoridad de registro: es la responsable de verificar el enlace entre los certificados (concretamente, entre la clave pública del certificado) y la identidad de sus titulares.
3. La autoridad de validación: es la encargada de comprobar la validez de los certificados digitales.
4. La autoridad de sellado de tiempo: es la encargada de firmar documentos con la finalidad de probar que existían antes de un determinado instante de tiempo.
5. Los repositorios: son las estructuras encargadas de almacenar la información relativa a la PKI. Los dos repositorios más importantes son el repositorio de certificados y el repositorio de listas de revocación de certificados. En una lista de revocación de certificados, se incluyen todos aquellos certificados que por algún motivo han dejado de ser válidos antes de la fecha establecida dentro del mismo certificado.

### **2.3.7. Prestadores de Servicios de Certificación**

Un prestador de servicios de certificación es una persona física o jurídica que expide certificados electrónicos o presta otros servicios en relación con la firma electrónica. Es la entidad de confianza que da legitimidad a la relación de una clave pública con la identidad de un usuario o servicio.

Los prestadores de servicios de certificación deberán cumplir con una serie de obligaciones en materia de protección de datos que vienen especificadas en el artículo 17 de la ley 59/2003:

#### **Artículo 17. Protección de los datos personales.**

1. El tratamiento de los datos personales que precisen los prestadores de servicios de certificación para el desarrollo de su actividad y los órganos administrativos para el ejercicio de las funciones atribuidas por esta ley se sujetará a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en sus normas de desarrollo.
2. Para la expedición de certificados electrónicos al público, los prestadores de servicios de certificación únicamente podrán recabar datos personales directamente de los firmantes o previo consentimiento expreso de éstos. Los datos requeridos serán exclusivamente los necesarios para la expedición y el mantenimiento del certificado electrónico y la prestación de otros servicios en relación con la firma electrónica, no pudiendo tratarse con fines distintos sin el consentimiento expreso del firmante.
3. Los prestadores de servicios de certificación que consignen un seudónimo en el certificado electrónico a solicitud del firmante deberán constatar su verdadera identidad y conservar la documentación que la acredite. Dichos prestadores de servicios de certificación estarán obligados a revelar la identidad de los firmantes cuando lo soliciten los órganos judiciales en el ejercicio de las funciones que tienen atribuidas y en los demás supuestos previstos en el artículo 11.2 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal en que así se requiera.
4. En cualquier caso, los prestadores de servicios de certificación no incluirán en los certificados electrónicos que expidan, los datos a los que se hace referencia en el artículo 7 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Asimismo, los prestadores de servicios que expidan certificados electrónicos deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

**Artículo 18. Obligaciones de los prestadores de servicios de certificación que expidan certificados electrónicos.**

Los prestadores de servicios de certificación que expidan certificados electrónicos deberán cumplir las siguientes obligaciones:

a) No almacenar ni copiar los datos de creación de firma de la persona a la que hayan prestado sus servicios.

b) Proporcionar al solicitante antes de la expedición del certificado la siguiente información mínima, que deberá transmitirse de forma gratuita, por escrito o por vía electrónica:

1. Las obligaciones del firmante, la forma en que han de custodiarse los datos de creación de firma, el procedimiento que haya de seguirse para comunicar la pérdida o posible utilización indebida de dichos datos y determinados dispositivos de creación y de verificación de firma electrónica que sean compatibles con los datos de firma y con el certificado expedido.

2. Los mecanismos para garantizar la fiabilidad de la firma electrónica de un documento a lo largo del tiempo.

3. El método utilizado por el prestador para comprobar la identidad del firmante u otros datos que figuren en el certificado.

4. Las condiciones precisas de utilización del certificado, sus posibles límites de uso y la forma en que el prestador garantiza su responsabilidad patrimonial.

5. Las certificaciones que haya obtenido, en su caso, el prestador de servicios de certificación y los procedimientos aplicables para la resolución extrajudicial de los conflictos que pudieran surgir por el ejercicio de su actividad.

6. Las demás informaciones contenidas en la declaración de prácticas de certificación. La información citada anteriormente que sea relevante para terceros afectados por los certificados deberá estar disponible a instancia de éstos.

c) Mantener un directorio actualizado de certificados en el que se indicarán los certificados expedidos y si están vigentes o si su vigencia ha sido suspendida o

extinguida. La integridad del directorio se protegerá mediante la utilización de los mecanismos de seguridad adecuados.

d) Garantizar la disponibilidad de un servicio de consulta sobre la vigencia de los certificados rápido y seguro.

### **2.3.8. Creación de la firma electrónica**

La firma electrónica se crea de forma segura mediante un procedimiento de creación estandarizado, y definido en el artículo 24 de la Ley 59/2003.

#### **Artículo 24. Dispositivos de creación de firma electrónica.**

1. Los datos de creación de firma son los datos únicos, como códigos o claves criptográficas privadas, que el firmante utiliza para crear la firma electrónica.
2. Un dispositivo de creación de firma es un programa o sistema informático que sirve para aplicar los datos de creación de firma.
3. Un dispositivo seguro de creación de firma es un dispositivo de creación de firma que ofrece, al menos, las siguientes garantías:
  - a) Que los datos utilizados para la generación de firma pueden producirse sólo una vez y asegura razonablemente su secreto.
  - b) Que existe una seguridad razonable de que los datos utilizados para la generación de firma no pueden ser derivados de los de verificación de firma o de la propia firma y de que la firma está protegida contra la falsificación con la tecnología existente en cada momento.
  - c) Que los datos de creación de firma pueden ser protegidos de forma fiable por el firmante contra su utilización por terceros.
  - d) Que el dispositivo utilizado no altera los datos o el documento que deba firmarse ni impide que éste se muestre al firmante antes del proceso de firma.

DELL deberá crear una firma electrónica reconocida mediante un dispositivo seguro de creación de firma y basada en un certificado reconocido expedido por un prestador de servicios de certificación de confianza.

### **2.3.9. Verificación de la firma electrónica**

Los documentos electrónicos firmados, se pueden verificar mediante dispositivos de verificación de firma electrónica, tal y como describe en el artículo 25 de la Ley 59/2003.

#### **Artículo 25. Dispositivos de verificación de firma electrónica.**

1. Los datos de verificación de firma son los datos, como códigos o claves criptográficas públicas, que se utilizan para verificar la firma electrónica.
2. Un dispositivo de verificación de firma es un programa o sistema informático que sirve para aplicar los datos de verificación de firma.
3. Los dispositivos de verificación de firma electrónica garantizarán, siempre que sea técnicamente posible, que el proceso de verificación de una firma electrónica satisfaga, al menos, los siguientes requisitos:
  - a) Que los datos utilizados para verificar la firma correspondan a los datos mostrados a la persona que verifica la firma.
  - b) Que la firma se verifique de forma fiable y el resultado de esa verificación se presente correctamente.
  - c) Que la persona que verifica la firma electrónica pueda, en caso necesario, establecer de forma fiable el contenido de los datos firmados y detectar si han sido modificados.
  - d) Que se muestren correctamente tanto la identidad del firmante o, en su caso, conste claramente la utilización de un seudónimo, como el resultado de la verificación.
  - e) Que se verifiquen de forma fiable la autenticidad y la validez del certificado electrónico correspondiente.
  - f) Que pueda detectarse cualquier cambio relativo a su seguridad.
4. Asimismo, los datos referentes a la verificación de la firma, tales como el momento en que ésta se produce o una constatación de la validez del certificado electrónico en ese momento, podrán ser almacenados por la persona que verifica la firma electrónica o por terceros de confianza.

En el caso de DELL, los dispositivos de verificación de firma electrónica, los utilizará para verificar la identidad de los proveedores y distribuidores con los que tenga algún tipo de comunicación por e-mail.

## **2.4. *Propiedad intelectual***

### **2.4.1. Consideraciones iniciales**

En la actual sociedad en que vivimos llamada “Sociedad de la Información”, los bienes inmateriales han adquirido un gran valor en el ámbito empresarial, al lado o por encima de los bienes materiales.

La nueva economía da más valor a los activos inmateriales que a los materiales. La información, el conocimiento, el fondo de comercio y el uso de la tecnología se han convertido en los puntales de la empresa moderna.

### **2.4.2. Bienes inmateriales**

Todos los bienes que se encuentran en la sociedad son objeto de protección de un modo u otro, pero al contrario que los bienes materiales cuya protección resulta evidente para todo el mundo, con los bienes inmateriales no ocurre lo mismo.

El pensamiento común es que cuando una creación intelectual ha sido puesta a disposición del público, ya pertenece a éste.

En este sentido, mediante los derechos de propiedad intelectual e industrial es posible proteger estos bienes y asegurar las inversiones, no sólo creativas sino también económicas.

Entre los activos inmateriales cabe destacar los siguientes:

1. Los nombres de dominio: Hasta ahora no se les había otorgado el valor que tienen, debido a que su existencia es bastante reciente. Haremos un amplio estudio de los nombres de dominio en el capítulo 2.5.
2. Creaciones del intelecto: Cada vez tienen un mayor valor por el ahorro de costes que le permiten a la empresa, y por las posibilidades que abren.

En España, estas creaciones se protegen de dos formas:

1. Derechos de propiedad intelectual: Protegen todas aquellas creaciones del ser humano con un carácter literario, científico o artístico, expresadas en un soporte tangible o intangible, y son de carácter moral o patrimonial.
2. Derechos de propiedad industrial: Protegen el ejercicio de la actividad empresarial en general, y en particular todo lo que haga referencia a patentes, marcas, identificadores comerciales, etc.

### **2.4.3. Protección Jurídica de los programas de ordenador**

Podemos definir los programas de ordenador como toda secuencia de instrucciones o indicaciones destinadas a ser utilizadas, directa o indirectamente, en un sistema informático para realizar una función o una tarea o para obtener un resultado determinado, cualquiera que fuere su forma de expresión y fijación. También comprenderá su documentación preparatoria como la documentación técnica y los manuales de uso.

Con los programas de ordenador los derechos de la protección intelectual son fácilmente infringidos, ya que pueden ser fácilmente copiados y distribuidos mediante medios electrónicos, dándose el caso de que la copia puede ser de mayor calidad que el original al haberse realizado con medios tecnológicos más modernos.

Los programas de ordenador son producto de una actividad creativa, con una gran carga de intelectualidad y están protegidos en Europa por las leyes de la propiedad intelectual.

#### **2.4.3.1. Objeto de protección de la propiedad intelectual**

Tal y como viene expuesto en el artículo 96 del Real Decreto Legislativo 1/1996 de 12 de abril, los programas de ordenador que sean propiedad de DELL serán objetos de la propiedad intelectual, y la persona jurídica que goce de protección será DELL.

#### **Artículo 96. Objeto de la protección.**

1. A los efectos de la presente Ley se entenderá por programa de ordenador toda secuencia de instrucciones o indicaciones destinadas a ser utilizadas, directa o indirectamente, en un sistema informático para realizar una función o una tarea o para obtener un resultado determinado, cualquiera que fuere su forma de expresión y fijación.

A los mismos efectos, la expresión programas de ordenador comprenderá también

su documentación preparatoria. La documentación técnica y los manuales de uso de un programa gozarán de la misma protección que este Título dispensa a los programas de ordenador.

2. El programa de ordenador será protegido únicamente si fuese original, en el sentido de ser una creación intelectual propia de su autor.

3. La protección prevista en la presente Ley se aplicará a cualquier forma de expresión de un programa de ordenador. Asimismo, esta protección se extiende a cualesquiera versiones sucesivas del programa así como a los programas derivados, salvo aquellas creadas con el fin de ocasionar efectos nocivos a un sistema informático.

Cuando los programas de ordenador formen parte de una patente o un modelo de utilidad gozarán, sin perjuicio de lo dispuesto en la presente Ley, de la protección que pudiera corresponderles por aplicación del régimen jurídico de la propiedad industrial.

4. No estarán protegidos mediante los derechos de autor con arreglo a la presente Ley las ideas y principios en los que se basan cualquiera de los elementos de un programa de ordenador incluidos los que sirven de fundamento a sus interfaces.

Los derechos de protección que atribuye la legislación de propiedad intelectual se clasifican en dos tipos: derechos personales y derechos patrimoniales.

Mientras los derechos personales son irrenunciables, e inalienables, los derechos patrimoniales son susceptibles de transmisibilidad.

Se considerará el autor de la obra de propiedad intelectual a quien aparezca como tal en la obra, y gozará de protección de la ley.

#### **2.4.3.2. Tipos de obras**

Los tipos de obras, que se pueden aplicar a los programas de ordenador igual que a cualquier otro tipo de creación susceptible de protección como obra del intelecto, son las siguientes:

1. Obra en colaboración: Es aquella obra que sea resultado unitario de la colaboración de varios autores. Tiene las siguientes características:
  - a. Los derechos de autoría corresponden a todos y cada uno de los autores.
  - b. Para divulgar la obra así como para modificarla se necesita el consentimiento de todos los coautores.
  - c. Una vez divulgada la obra, ningún coautor puede rehusar su consentimiento para su explotación en la forma en que se divulgó, salvo que lo haga de forma justificada.
  - d. Los coautores pueden explotar sus aportaciones de forma separada, salvo que causen perjuicio a la explotación común.
  - e. El hecho de haber realizado la obra en colaboración no supone que los derechos de la propiedad intelectual corresponden a los autores siempre en proporciones iguales, sino en la proporción que ellos mismos determinen.
  
2. Obra colectiva: Es la creada por la iniciativa ya bajo la coordinación de una persona natural o jurídica que la edita y divulga bajo su nombre y está constituida por la reunión de aportaciones de diferentes autores cuya contribución personal se funde en una creación única y autónoma, para la cual haya sido concebida sin que sea posible atribuir separadamente a cualquiera de ellos un derecho sobre el conjunto de la obra realizada.
  
3. Obra compuesta: Será la obra nueva que incorpore una obra preexistente sin la colaboración del autor de esta última, sin perjuicio de los derechos que a éste correspondan y de su necesaria autorización.
  
4. Obra independiente: Será la obra que constituya una creación autónoma , aunque dicha obra se publique conjuntamente con otras

En el caso de DELL, los programas de ordenador que sean de su propiedad, serán

obras colectivas ya que aunque la creación, en un principio, se entiende que es de varios autores, que serán los empleados de DELL, sin embargo se presume que se ha producido una transmisión desde el inicio de los derechos a DELL ya que lo edita o divulga bajo su nombre.

La titularidad de los derechos viene expuesta en el artículo 97 del Real Decreto Legislativo.

### **Artículo 97. Titularidad de los derechos.**

1. Será considerado autor del programa de ordenador la persona o grupo de personas naturales que lo hayan creado, o la persona jurídica que sea contemplada como titular de los derechos de autor en los casos expresamente previstos por esta Ley.
2. Cuando se trate de una obra colectiva tendrá la consideración de autor, salvo pacto en contrario, la persona natural o jurídica que la edite y divulgue bajo su nombre.
3. Los derechos de autor sobre un programa de ordenador que sea resultado unitario de la colaboración entre varios autores serán propiedad común y corresponderán a todos éstos en la proporción que determinen.
4. Cuando un trabajador asalariado cree un programa de ordenador, en el ejercicio de las funciones que le han sido confiadas o siguiendo las instrucciones de su empresario, la titularidad de los derechos de explotación correspondientes al programa de ordenador así creado, tanto el programa fuente como el programa objeto, corresponderán, exclusivamente, al empresario, salvo pacto en contrario.
5. La protección se concederá a todas las personas naturales y jurídicas que cumplan los requisitos establecidos en esta Ley para la protección de los derechos de autor.

### **2.4.3.3. Ventajas de la protección de los programas de ordenador mediante los derechos de autor**

Hemos encuadrado los programas de ordenador bajo la figura jurídica de la propiedad intelectual, y de hecho esta es la fórmula adoptada por la Directiva Europea, y por nuestra vigente Ley de Propiedad Intelectual, sin embargo también podríamos considerar los programas de ordenador como una invención nueva que implique una actividad inventiva y sea susceptible de aplicación industrial con lo que nos inclinaríamos hacia su tratamiento mediante la protección específica de la legislación sobre patentes.

Sin embargo, en Europa, tanto por vía legislativa como jurisprudencial, el software ha sido excluido del ámbito de protección por el camino de las patentes, aceptándose, no obstante, la patentabilidad de un procedimiento completo en el que una parte del mismo sea desarrollada por un programa de ordenador.

La protección de los programas de ordenador bajo el ámbito de los derechos de autor, no siendo idónea, nos da las siguientes ventajas:

1. El plazo de protección de los derechos de autor es que 70 años (50 años más largo que el plazo que otorgan las patentes). Sin embargo hay quien argumenta que el plazo de las patentes es suficiente dada la obsolescencia de estos elementos.
2. La facilidad de copia de los programas de ordenador es el mayor problema con el que se encuentra un autor, y la protección otorgada mediante los derechos de autor protege bien este extremo, mientras que la protección por patentes tiene menor alcance.
3. La protección mediante los derechos de autor no precisa de ningún requisito para surgir, sino que nace en el momento en que una persona crea una obra, por lo que evita trámites que posiblemente se desconocen y permite centrarse en la creación. La protección mediante patentes precisa de su inscripción registral para surtir efecto.

4. El titular de los derechos de autor no necesita cumplir con ningún requisito adicional a la propia creación de la obra para encontrarse protegido por los derechos de autor, mientras que para la patentabilidad de un objeto, será necesario cumplir con una serie de requisitos

#### **2.4.4. Protección Jurídica de bases de datos**

Las bases de datos son colecciones de obras, de datos, o de otros elementos independientes, dispuestos de manera sistemática o metódica y accesibles individualmente por medios electrónicos o de otra forma.

Una base de datos es un depósito común de documentación, útil para diferentes usuarios y distintas aplicaciones, que permite la recuperación de la información adecuada, para la resolución del problema planteado en la consulta.

Todas las bases de datos deben partir de un fondo documental seleccionado, al que se somete a un proceso con objeto de que se pueda recuperar la información orientada a la solución de un problema.

La base de datos contiene datos, pero debe contestar con información. Un dato se convierte en información cuando pasa de ser un dato abstracto en un conjunto de documentos que forman una base, a ser una información exacta y puntual que da respuesta, o ayuda a resolver el problema planteado en la consulta del usuario.

Puesto que la base de datos está compuesta por un conjunto de documentos, éstos pueden ser objeto de propiedad de un tercero, y éste tener derechos sobre ellos.

En el caso de DELL, éste dispondrá de diversas bases de datos, con información de clientes, proveedores, productos etc. Estas bases de datos deberán estar protegidas por las leyes de la propiedad intelectual. En el apartado siguiente veremos lo que se entiende por protección de una base de datos.

##### **2.4.4.1. Formas de protección de las bases de datos**

Las bases de datos también se consideran obras de creatividad intelectual, ya que cuentan con una estructura organizada que permite su consulta de una forma rápida y fácil.

Las bases de datos se protegen como obras de creatividad intelectual, ya que esta

creatividad no se puede poner en duda en dos momentos distintos, tanto en el almacenamiento de información como en la recuperación de información, de acuerdo con la consulta planteada.

La copia o el acceso a las bases de datos se pueden hacer a un coste sensiblemente inferior al de su creación y desarrollo, por lo que es preciso que la protección de estos productos sea lo más adecuada posible al bien objeto de protección.

De forma análoga a como ocurría con los programas de ordenador, el objeto de protección no es solamente la recopilación de información, sino más bien todo el procedimiento de creación de una base de datos y el resultado del mismo.

Se articula por tanto un doble ámbito de protección, de un lado, el que confiere el derecho de autor, y de otro lado, el derecho “sui generis”, como figura jurídica creada de forma específica por la ley 5/1998 al trasponer a nuestro ordenamiento jurídico la directiva 96/9/CE.

#### **2.4.4.2. El derecho <<Sui Generis>>**

El derecho “sui generis” es un derecho del autor sobre la base de datos, y requiere del requisito de originalidad, al igual que el resto de obras que gozan de la protección conferida por las leyes de propiedad intelectual.

Este derecho tiene por objeto la protección en una base de datos de la inversión sustancial evaluada cualitativa o cuantitativamente realizada por su fabricante, de cualesquiera medios tales como tiempo, esfuerzo, energía u otros similares, para la obtención, verificación o presentación de su contenido y para prohibir la extracción o reutilización de la totalidad de la misma.

Asimismo, la protección conferida por el derecho <<sui generis>> también recaería sobre las modificaciones sustanciales posteriores que se produjeran en una base de datos, siempre que las mismas cumplan todos los requisitos para otorgar dicha protección a una base de datos.

En consecuencia, el titular del derecho <<sui generis>>, y por tanto beneficiario de la protección concedida por el mismo, no es sino el fabricante de la base de datos.

Este derecho, al igual que en la protección de autor, surge en el mismo momento en que finaliza el proceso de creación de la base de datos, y no con carácter previo al mismo, teniendo una duración de 15 años desde el día 1 de enero del año siguiente en que terminó dicho proceso.

## **2.5. Nombres de Dominio**

### **2.5.1. Consideraciones iniciales**

Los nombres de dominio se han convertido en un elemento básico para la identificación de una entidad en la red. Su evolución ha ido en paralelo con el desarrollo de la propia Internet.

En los orígenes de Internet no existía ningún motivo por el que fuera necesaria la identificación de las partes conectadas a la red mediante un sistema inteligible para todos puesto que el número de ordenadores implicados era muy pequeño. Tras el amplio desarrollo de la red, y la multiplicación de usuarios que accedían a la misma, se hizo necesario identificar a las partes intervinientes de forma inteligible para todos; para ello se ideó el sistema de nombres de dominio.

Al comprobarse que los nombres de dominio habían pasado de ser identificadores de ordenadores a ser identificadores comerciales de las entidades que los poseían, se empezó a comprender el verdadero valor que podían tener y, consecuentemente, comenzaron los conflictos referentes a estos nombres de dominio.

Al no influir la localización geográfica del servidor en el que se encuentre alojada la dirección, el hecho de regular los nombres de dominio, en muchos casos, se queda en algo más que una declaración de intenciones.

Los conflictos relacionados con los nombres de dominio son cada vez más numerosos, relacionados en la mayoría de los casos, con los derechos de la propiedad industrial, o con los de la propiedad intelectual

### **2.5.2. Fundamentos técnicos de los nombres de dominio**

Desde el comienzo de Internet, se crearon las direcciones IP (Internet Protocol), que identificaban a las máquinas de origen y destino de la información, y eran el sistema principal de intercomunicación dentro de Internet.

Las direcciones IP están compuestas de 4 números, separadas por puntos, cada uno de ellos en un rango de entre 0 y 255, por lo que podríamos considerar que las direcciones de los ordenadores en este momento actuaban en forma similar a como lo hacían los números de teléfono.

Se desarrolló entonces lo que se denominó sistema de nombres de dominio, conocido popularmente como DNS (Domain Name System), que era un sistema que identificaba esas direcciones IP con unos términos que fueran comprensibles por las personas, y mucho más versátiles.

Técnicamente, el sistema de nombres de dominio de Internet se apoya en una gran base de datos distribuida jerárquicamente por toda la red. Existen múltiples servidores que interactúan entre sí, para encontrar relación inequívoca de un nombre con una dirección numérica con la que poder efectuar la conversión deseada.

Este sistema de nombres de dominio divide la carga de gestión de un administrador central, repartiéndola entre distintos subadministradores, que a su vez pueden repetir el proceso si la dimensión del dominio así lo aconseja.

De esta forma se pueden crear distintos niveles de dominios delegados, en los que cada administrador asigna nombres unívocos a su nivel.

El gran crecimiento del número de máquinas conectadas, y la expansión comercial que han visto las empresas en este nuevo medio de comunicación, provocaron el desarrollo de este sistema de nombres de dominio.

### 2.5.3. Clases de nombres de dominio

Los nombres de dominio se agrupan de la siguiente forma:

1. Nombres de dominio de nivel superior: lo constituyen un grupo de letras desde el final del nombre hasta el primer punto
  - a. Genéricos (gTLD): Pueden ser registrados por todo tipo de personas físicas y jurídicas de cualquier parte del mundo sin requerimientos especiales. Este tipo de dominios son económicos y de registro muy rápido. Ejemplos: .com, .net, .org, .edu
  - b. Geográficos (ccTLD): son los dominios mantenidos por cada país. Estos dominios territoriales son utilizados por las organizaciones y empresas que desean establecerse en Internet y proteger la identidad de su marca o su nombre comercial en un país concreto. Los dominios territoriales tienen sus terminaciones compuestas por 2 letras. Ejemplos. .es (España), .ie (Irlanda), .ar (Argentina), .in (India)
  - c. Infraestructura: .arpa es el único nivel confirmado.
2. Nombres de dominio de segundo nivel: es lo que estaría por debajo del dominio de primer nivel, y en este caso inmediatamente a la izquierda de este.
  - a. Territoriales de segundo nivel. Algunos países crean dominios de segundo nivel para definir el tipo de organización registrada bajo estos. Ejemplos: .com.es, .gob.es, .edu.mx, .com.ar
3. Nombres de dominio de tercer nivel: es lo que estaría a la izquierda del

dominio de segundo nivel.

Puede haber nombres de dominio de cuarto, quinto, sexto etc. nivel sin limitación de niveles.

Estos dominios permitirán a los solicitantes ubicarse en un espacio adecuado a su actividad o al tipo de entidad que constituyan y a los usuarios, distinguir unas de otras de manera intuitiva.

DELL contará con varios nombres de dominio para sus clientes en España, a través de los cuales se accede al mismo catálogo de servicios:

1. De tipo genérico: *www.dell.com/es*
2. De tipo geográfico : *www.dell.es*

#### **2.5.4. Registro de un nombre de dominio**

Para indicar los pasos a seguir para registrar un nombre de dominio, se deberán tener en cuenta dos conceptos:

1. El nombre de dominio a registrar será el de segundo nivel, bajo un nombre de dominio de primer nivel determinado.
2. Se deberá diferenciar si el nombre de dominio de primer nivel bajo el que se quiere registrar el de segundo nivel, es un nombre de dominio genérico o territorial.

### **2.5.5. Registro del dominio www.dell.com**

Para registrar el dominio www.dell.com habrá que seguir los siguientes pasos:

1. Tendremos que seleccionar alguno de los registradores acreditados por la ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers), que es la entidad encargada de registrar los dominios de nivel superior de tipo genérico.
2. Una vez en la página Web de la entidad registradora que se ha seleccionado, se rellenará el impreso de solicitud del registro del nombre de dominio, y se abonarán las tasas de dicho registro. Esta solicitud no supone ningún control sobre los datos de solicitud ni sobre los derechos que tenga la persona que intenta registrarlo sobre ese nombre de dominio.
3. El registro del nombre de dominio ya se ha realizado, y solamente hay que esperar la confirmación de la solicitud por parte de la entidad registradora.

Desde el momento en que se registra un nombre de dominio se pasa a formar parte de una base de datos común, de acceso libre a través de Internet, en la que se indican los dominios que están registrados, en que entidad registradora, y los datos que permitan la localización de su titular con un doble objeto:

1. Que cualquier persona que consulte esa base de datos sepa si un nombre de dominio en el que está interesado se encuentra ya registrado o no.
2. Que si se suscita alguna controversia acerca de un nombre de dominio, la persona que desee entablar alguna acción ante los órganos de arbitraje, sepa contra quién debe hacerlo.

### **2.5.6. Registro del dominio www.dell.es**

Para registrar el dominio www.dell.es habrá que acudir a la entidad pública que actualmente está a cargo de la asignación de nombres de dominio de segundo nivel bajo de España que es “Red.es”.

Los nombres de dominio “.es” se pueden dividir en 2 tipos:

1. Nombres de dominio regulares, son aquellos que se asignan conforme a las reglas establecidas en el plan nacional.
2. Nombres de dominio especiales, son aquellos dominios de segundo nivel que la entidad pública empresarial Red.es puede asignar sin sujeción a las reglas establecidas en el Plan Nacional siempre que concurra un notable interés público. Red.es podrá someter la utilización del nombre de dominio especial a las condiciones que estime precisas para garantizar el mantenimiento de los requisitos que dieron lugar a su asignación.

Para registrar el dominio habrá que tener en cuenta los siguientes puntos:

El registro de un nombre de dominio .es solamente se podrá hacer por correo electrónico, y no se podrá transferir de una organización a otra.

El registro del dominio se le otorgará siempre y cuando sea el primero en solicitarlo y cumpla una serie de requisitos establecidos en el Plan Nacional.

Estarán legitimados para adquirir un dominio .es, las personas físicas españolas o extranjeras que residan legalmente en España, las entidades con o sin personalidad jurídica constituidas conforme a la legislación española y las primeras sucursales, debidamente inscritas en el Registro Mercantil, de sociedades extranjeras legalmente constituidas.

Los requisitos establecidos en el Plan Nacional para la asignación de los nombres de dominio .es son:

1. No estar previamente asignado. Es el primer requisito, debe estar libre y no debe haber sido registrado por otro usuario.
2. Cumplir las normas de sintaxis.
  - a. Los únicos caracteres válidos para su construcción serán las letras de los alfabetos de las lenguas españolas, los dígitos (0-9) y el guión.
  - b. El primero y el último carácter del nombre de dominio no puede ser el guión.
  - c. Los cuatro primeros caracteres del nombre de dominio no podrán ser “xn—“
  - d. La longitud mínima para un dominio de segundo nivel será de tres caracteres.
  - e. La longitud máxima admitida para un dominio de segundo nivel será de 63 caracteres.
3. Cumplir las normas de derivación de nombres de dominio.
  - a. El nombre completo de la organización, tal como aparece en su norma de creación, escritura o documento de constitución o, en su caso, de modificación, sin que sea obligatoria la inclusión de la indicación o abreviatura de su forma social.
  - b. Un nombre abreviado del nombre completo de la organización que la identifique de forma inequívoca. En ningún caso podrán asignarse nombres abreviados que no se correspondan razonable e intuitivamente con el nombre completo de dicha organización.
  - c. Uno o varios nombres comerciales o marcas de los que sean titulares o licenciatarios y que se encuentren legalmente registrados en la Oficina Española de Patentes y Marcas o en la Oficina de Armonización del Mercado Interior.
  - d. A los solos efectos de la concesión de los nombres de dominio, se podrán equiparar a las marcas o nombres comerciales las

denominaciones de origen cuando quien solicite su asignación sea su correspondiente Consejo Regulador.

4. No estar comprendido dentro de las prohibiciones que se establecen en el Plan Nacional.
  - a. Coincidir con algún dominio de primer nivel.
  - b. Componerse exclusivamente de un topónimo o gentilicio.
  - c. Componerse exclusivamente de un término genérico o de su abreviatura.
  - d. Asociarse de forma pública y notoria a otra organización o marca distintos de los del solicitante.
  - e. Componerse exclusivamente de nombres propios o apellidos salvo que coincidan con la persona física solicitante.

DELL estará legitimado para adquirir el dominio [www.dell.es](http://www.dell.es) al ser una entidad extranjera con personalidad jurídica, legalmente establecida en España. Además cumple con todas las obligaciones anteriores y no se ve afectado por ninguna de las prohibiciones.

### **2.5.7. Derechos de DELL sobre sus dominios**

DELL tendrá los siguientes derechos sobre sus dominios registrados:

1. Derecho a utilizar el nombre de dominio a efectos de direccionamiento en el sistema de nombres de dominio.

El derecho a la utilización del nombre de dominio estará condicionado al respeto a las normas comunes para la asignación del mismo y al mantenimiento de las condiciones que permitieron su asignación.

Este cumplimiento podrá ser comprobado por la autoridad de asignación de oficio o a instancia de parte, si se mantienen las condiciones que permitieron la asignación de un nombre de dominio instando, en su caso, al beneficiario del nombre de dominio para que subsane los defectos detectados.

El incumplimiento de las condiciones que permitieron la asignación de un nombre de dominio o de las recogidas con carácter general en el apartado decimoséptimo determinará su cancelación por la autoridad de asignación, previa audiencia del interesado.

2. Derecho a la continuidad y calidad del servicio que presta la autoridad de asignación.

### **2.5.8. Deberes de DELL sobre sus dominios**

DELL tendrá los siguientes deberes sobre sus dominios registrados:

1. Facilitar sus datos identificativos siendo responsables de su veracidad y exactitud
2. Respetar las reglas y condiciones técnicas que pueda establecer la autoridad de asignación para el adecuado funcionamiento del sistema de nombres bajo el “.es”.
3. Informar inmediatamente a la autoridad de asignación de todas las modificaciones que se produzcan en los datos asociados al registro del nombre de dominio.

La responsabilidad del uso de un nombre de dominio, así como del respeto a los derechos de propiedad intelectual e industrial, corresponde a la persona u organización para la que se haya registrado dicho nombre de dominio en los términos establecidos en la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.

### **2.5.9. Protección de las marcas famosas y notoriamente conocidas**

La protección especial de las marcas famosas y notoriamente conocidas está reconocida en dos tratados multilaterales, que son el Convenio de París para la Protección de la Propiedad Industrial, y el Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de la Propiedad Intelectual relacionados con el comercio.

El convenio de París establece un tipo de protección a las marcas notoriamente conocidas del que podemos extraer las siguientes cuestiones:

1. La protección concedida es una protección contra el registro y el uso de la marca famosa y notoriamente conocida.
2. La protección se aplica únicamente a las marcas de fábrica, y no se extiende a las marcas de servicio.
3. La protección se extiende al registro o uso de productos idénticos o similares.
4. Determinar qué marca es notoriamente conocida dependerá de cada Estado donde se presenta el uso ilegítimo.

En España, respecto a estas marcas famosas y notoriamente conocidas, existe la protección del denominado “riesgo de confusión en el mercado”, propiciando que el usuario de una marca anterior notoriamente conocida en España por los sectores interesados pueda reclamar ante los tribunales la anulación de una marca registrada para productos idénticos o similares que pueda crear confusión con la marca notoria.

Los dos requisitos que deben concurrir para que se produzca este riesgo de confusión serán:

1. Identidad de los signos en conflicto.
2. Similitud o identidad de los productos a que se refiere

El primero de los elementos se da con frecuencia, sin embargo el segundo es

mucho más difícil que se dé, puesto que la persona que está infringiendo el derecho de marcas puede dedicarse a otra actividad, y utilizar la confusión del nombre de dominio solamente para captar la atención de la gente.

Para evitar este problema se ha acuñado un segundo término de “riesgo de asociación”, es decir, ya no se trata tanto de que se confundan los productos, cuanto de que se asocien los productos, con su correspondiente efecto perjudicial para el verdadero propietario de la marca quien ve como una persona ajena se aprovecha de su reputación.

### **2.5.10. Conflictos entre los nombres de dominio**

Los nombres de dominio, desde el momento en que pasaron a ser identificadores comerciales, se convirtieron en objeto de prácticas predatorias por parte de aquellas personas que vieron en ellos una posibilidad de negocio, aunque fuera a costa de vulnerar los derechos de otras partes.

Al realizarse estas acciones sobre un elemento de ámbito universal surge la dificultad de la falta de legislación en Internet, y de la falta de un órgano central de autoridad y control de la Red, agravada por tratarse Internet del prototipo de las libertades y de autorregulación del mercado, basado en una política de “first come, first served”.

Sin embargo, al aumentar exponencialmente el tráfico de datos a través de la Red, se fue observando la necesidad de regular, de alguna manera, el registro y la utilización de los nombres de dominio. Así surgieron las Normas de Resolución de Conflictos sobre los nombres de dominio para los gTLD y aquellos ccTLD que las hayan aprobado como medio para dirimir sus controversias, y se crean una serie de órganos arbitrales de resolución de estas controversias.

Uno de los casos más comunes es la utilización como propio de un nombre de dominio de una marca ajena, que se encuentre válidamente registrada, bien sea en el mismo país como en otro país distinto. Éste es el principal problema que puede tener DELL al intentar registrar sus dominios [www.dell.com](http://www.dell.com) o [www.dell.es](http://www.dell.es).

La OMPI (Organización mundial de la propiedad intelectual) propone, para terminar con este problema, un mecanismo de exclusión por el que el titular de una marca famosa o notoriamente conocida pudiera obtener dicha exclusión, que prohibiera a terceros registrar la marca como nombre de dominio.

La exclusión consiste en que la OMPI constituye una presunción probatoria en la que la carga de la prueba recaería sobre el titular del nombre de dominio, respecto a demostrar que tiene interés legítimo en ese nombre.

### **2.5.11. La competencia desleal**

Los problemas de Competencia Desleal se pueden observar, con respecto a los nombres de dominio, por cuanto pueden existir empresas que se aprovechen de otras utilizando sus nombres de dominio para hacer competencia desleal.

En la legislación española sobre competencia desleal no se configura como requisito para el ejercicio de las acciones que contiene el que las partes en conflicto se encuentren en una situación de competencia.

Así puede ser alegada esta norma en los casos en que un nombre de dominio coincida con un signo distintivo ajeno, aunque los ámbitos de actividad de las empresas no coincidan. Esto querrá decir que igualmente se podrá aplicar cuando los productos o servicios que se oferten sean distintos.

Dentro de este punto podríamos considerar, incluso, como un acto de competencia desleal el registro de un nombre que se asocie claramente a servicios que presta otra persona, aunque el nombre de dominio no sea idéntico, y por descontado, podría considerarse competencia desleal el uso de un signo distintivo ajeno como nombre de dominio. Esto será así porque incluso en el primero de los casos, que podría parecer excesivo, se puede generar el riesgo de asociación en el mercado y fundamentar la deslealtad.

Otra práctica prohibida por la legislación sobre marcas sería la explotación de la reputación ajena. Ya no estamos hablando del riesgo de confusión, sino de cerrar las posibilidades de promocionarse en el medio Internet con la marca de que se es titular, lo cual es de especial trascendencia de acuerdo con esta legislación sobre competencia desleal.

Todos estos derechos, que se encuentran regulados en otros ámbitos, tienen una gran dificultad en su aplicación en internet, y en el sistema de nombres de dominio en especial, debido a las características de este entorno y su escasa regulación. La falta de control a priori para el registro de nombres de dominio ha producido este efecto nocivo.

La cuestión esencial consiste en determinar si el mero hecho de inscribir un nombre de dominio sin proceder a usarlo efectivamente constituye un uso relevante para

el Derecho de la Competencia Desleal. Habría que comprobar el aprovechamiento indebido de la reputación ajena en este caso.

En este sentido podría ser razonable que aun cuando no se vincule el nombre de dominio a determinados productos o servicios, el mero registro del nombre de dominio, con objeto de vendérselo al titular de la marca, constituiría una finalidad lucrativa por parte de quien la registra, por lo que conformaría un uso capaz de generar un aprovechamiento ilícito en el sentido que marca la ley.

Las prácticas predatorias y parasitarias que se han llevado a cabo han aprovechado la falta de conexión entre los fines propios del sistema de nombres de dominio y aquellos propios de los derechos de propiedad industrial o derecho de la competencia.

Como ya hemos indicado, la práctica principal la constituye el registro deliberado y de mala fe de un nombre de dominio que coincida con una marca ajena, con la esperanza de revender esos nombres por una cantidad de dinero mayor.

Estas prácticas han llegado a ser tan importantes que se han inventado los términos “cibersquatting” o “warehousing” para describirlas.

El “cibersquatting “ o ciberocupación lo podríamos entender como el registro deliberado, de mala fe y abusivo de nombres de dominio, y el “warehousing” como la acumulación de una gran cantidad de nombres de dominio de marcas con objeto de una venta posterior.

#### **2.5.11.1. DELL.org**

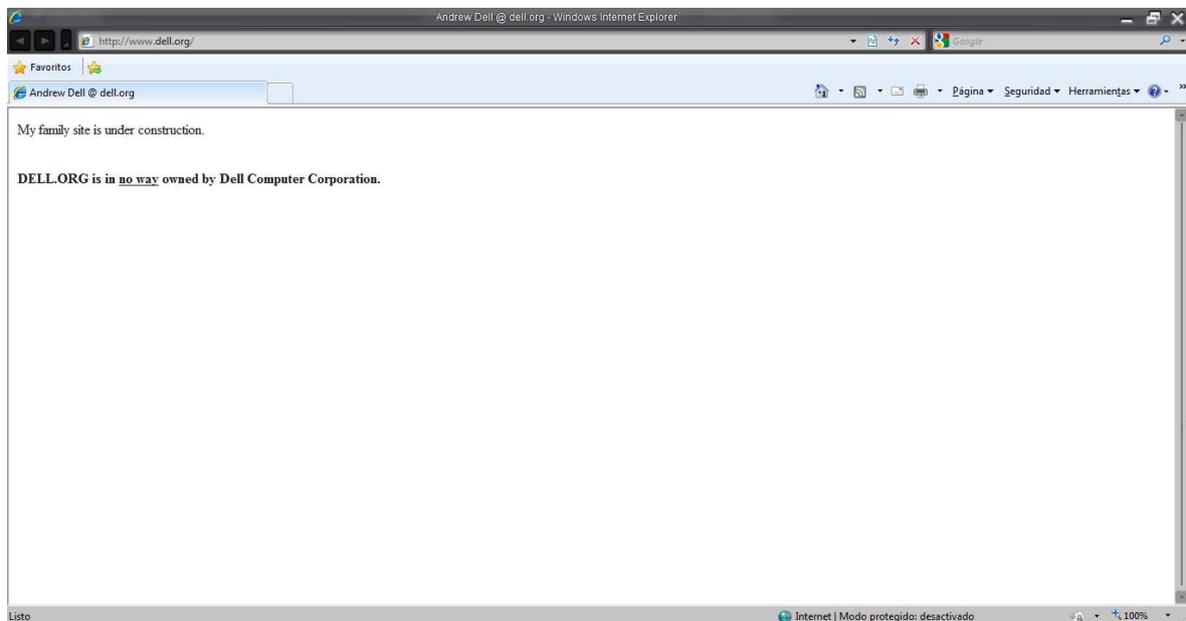
Un ejemplo de ciberocupación lo podemos encontrar si entramos en la página Web [www.dell.org](http://www.dell.org).

Podemos ver el siguiente texto en la página:

*My family site is under construction.*

***DELL.ORG is in no way owned by Dell Computer Corporation.***

A continuación vemos una captura de la página:



Por el contenido podemos deducir que el objetivo de su autor no es de tipo comercial, sino de registrar el dominio para luego negociar con él.

#### **2.5.11.2. Información de DELL.org en Whois.net**

En el anexo 4.2 se pueden encontrar dicha información

### **2.5.12. Procedimientos de resolución de conflictos con relación a nombres de dominio**

A la vista del panorama expuesto respecto a los conflictos entre los nombres de dominio y determinados derechos, y las dificultades de aplicación de las legislaciones nacionales en este ámbito, en la entidad encargada del registro y asignación de nombres de dominio (ICANN) se decidió promulgar una serie de normas de obligado cumplimiento para todas aquellas personas usuarias de algún gLTD y para aquellos ccTLD que se quisieran adherir a ellas, mientras que en la mayoría de países se dictaban normas de registro y protección de sus propios dominios.

La ICANN aprobó, el 26 de agosto de 1999, una Política Uniforme de Solución de Controversias en materia de nombres de dominio, que podemos encontrar en su página Web en inglés, y una traducción al español en la página Web de la OMPI.

Esta política está en vigor y se aplica para la solución de controversias relacionadas con los gTLD, incluso con efectos retroactivos.

Establece las cláusulas y condiciones en relación con una controversia que surja entre la persona que registró un dominio y cualquier otra parte distinta al propio registrador sobre el registro y utilización de un nombre de dominio de Internet registrado por esa persona, y el procedimiento lo establece en el “Reglamento de la Política Uniforme de solución de controversias en materia de nombres de dominio” y el Reglamento Adicional del proveedor del servicio de solución de controversias administrativas seleccionado.

Las fases en las que se divide el procedimiento son las siguientes:

#### **1. Iniciación del procedimiento**

Cualquier persona o entidad podrá iniciar un procedimiento administrativo presentando una demanda a cualquier proveedor aprobado por la ICANN de conformidad con la política y el Reglamento.

Se deberá presentar de manera electrónica, y se deberán efectuar las

solicitudes y especificar la forma preferida para efectuar las comunicaciones al demandante.

El demandado estará obligado a someterse a un procedimiento administrativo en caso de que un tercero sostenga ante el proveedor competente, en cumplimiento del Reglamento, que:

- a. El demandado posee un nombre de dominio idéntico o similar hasta el punto de crear confusión con respecto a una marca de productos o de servicios sobre la que el demandante tiene derechos.
- b. El demandado no tiene derechos o intereses legítimos respecto del nombre de dominio.
- c. El demandado posee un nombre de dominio que ha sido registrado y se utiliza de mala fe.

## 2. Legislación adicional

Si las dos partes son del mismo país se podrán aplicar por parte del árbitro normas del país en cuestión para dirimir la controversia.

## 3. Pruebas

La carga de la prueba estará siempre del lado del demandante, que será quien tenga de demostrar los aspectos antes mencionados.

Los tres aspectos señalados en la iniciación se deberán demostrar por parte del demandante, de manera independiente, y todos ellos. Si el demandante no es capaz de probar uno solo de ellos, el nombre de dominio seguirá siendo utilizado por el demandado.

Con objeto de facilitar la solución de la controversia, las UDRP indican una serie de factores que servirían para demostrar o no el derecho del demandante a la utilización del nombre, y la mala fe del mismo en el momento del registro o de la utilización del nombre de dominio.

## 4. Pruebas del registro y utilización de mala fe

Las circunstancias siguientes, entre otras, constituirán la prueba del

registro y utilización de mala fe de un nombre de dominio, en caso de que el grupo de expertos constate que se hallan presentes.

- a. Circunstancias que indiquen que el demandado ha registrado o adquirido el nombre de dominio fundamentalmente con el fin de vender, alquilar o ceder de otra manera el registro del nombre de dominio al demandante que es el titular de la marca de productos o de servicios o a un competidor de ese demandante, por un valor cierto que supera los costos diversos documentados que están relacionados directamente con el nombre de dominio.
- b. El demandado ha registrado el nombre de dominio a fin de impedir que el titular de la marca de productos o de servicios refleje la marca en un nombre de dominio correspondiente, siempre y cuando usted haya desarrollado una conducta de esa índole.
- c. El demandado ha registrado el nombre de dominio fundamentalmente con el fin de perturbar la actividad comercial de un competidor.
- d. Al utilizar el nombre de dominio, el demandado ha intentado de manera intencionada atraer con ánimo de lucro, usuarios de internet a su sitio Web o a cualquier otro sitio en línea, creando la posibilidad de que exista confusión con la marca del demandante en cuanto a la fuente, patrocinio, afiliación o promoción de su sitio Web o de su sitio en línea o de un producto o servicio que figure en su sitio Web en su sitio en línea.

Por lo tanto, si se da alguna de estas condiciones, sólo una de ellas es suficiente, se entenderá que ha existido mala fe por parte de la persona que registró el nombre de dominio.

La mala fe, sin embargo, la deberemos demostrar en dos momentos, en el momento del registro del nombre de dominio, y en el momento de la utilización de ese nombre de dominio.

5. Cómo demostrar sus derechos y sus legítimos intereses sobre el nombre de dominio al responder una demanda

El demandado podrá probar su interés legítimo sobre el nombre de dominio objeto de controversia de alguna de las siguientes maneras:

- a. Antes de haber recibido cualquier aviso de la controversia, el demandado ha utilizado el nombre de dominio, o ha efectuado preparativos demostrables para su utilización, o un nombre correspondiente al nombre de dominio en relación con una oferta de buena fe de productos o servicios.
- b. El demandado ha sido conocido corrientemente por el nombre de dominio, aun cuando no haya adquirido derechos de marcas de productos o de servicios.
- c. El demandado hace un uso legítimo y leal o no comercial del nombre de dominio, sin intención de desviar a los consumidores de manera equívoca o de empañar el buen nombre de la marca de productos o de servicios en cuestión con ánimo de lucro.

Con probar uno solo de los aspectos señalados, el demandado demostrará su interés legítimo en el nombre de dominio, y desvirtuará toda posibilidad de traspaso al demandante.

6. Resolución y costas del procedimiento.

Las costas de procedimiento serán siempre de parte del demandante, y la solución que decida el órgano administrativo no podrá determinar nada en cuanto a las costas, sólo podrá decidir acerca del nombre de dominio:

- a. Que siga utilizándolo el demandado, cuando entienda que no se han cumplido los tres puntos antes señalados.
- b. Que pase al demandante, cuando entienda que tiene derecho a ello, que el demandado no tiene derecho, y que lo registró y lo utiliza de mala fe.
- c. Que se cancele el nombre de dominio, cuando el nombre de

dominio pueda resultar ofensivo para el demandante, por lo que él no lo querrá, pero sí querrá que se retire del mercado.

Las únicas costas que pueden ser parte del demandado serán aquellas que hagan referencia a la intención de éste (demandado) de ampliar el número de árbitros a tres, por lo que pagará las costas de diferencia.

En la actualidad las costas por iniciar un procedimiento en que se dirima de uno a cinco nombres de dominio en la OMPI son de \$1500.

#### 7. Recursos

Contra la resolución del órgano administrativo se pueden interponer recursos antes de iniciar el procedimiento administrativo o después de su conclusión.

El registrador esperará a conocer si se ha iniciado alguna vía judicial de resolución de esa controversia antes de ejecutar la decisión que haya tomado el panel de expertos.

#### 8. Resumen

La persona, física o jurídica, que considere que tiene derecho a un nombre de dominio que haya registrado otra persona podrá interponer una demanda ante uno de los órganos administrativos seleccionados por la ICANN.

Sobre el demandante recaerá la carga de la prueba de todos los elementos necesarios para el traspaso de un nombre de dominio.

Tras la demanda y la contestación, el árbitro decidirá acerca de la situación en que debe quedar el nombre de dominio.

Las costas serán siempre de parte del demandante, salvo que el demandado solicite la ampliación del Panel de árbitros a tres, en cuyo caso pagará la diferencia.

Contra esta resolución administrativa cabe la interposición de recursos ante la jurisdicción ordinaria, que paralizarían la ejecución de la resolución, o

que impedirían la transmisibilidad del nombre de dominio, a fin de facilitar las cosas al órgano juzgador posterior.

## **2.6. Contratación informática**

### **2.6.1. Consideraciones iniciales**

La contratación informática es un negocio jurídico de suma importancia para DELL hoy en día dado el despliegue informático que existe hoy en día en todos los ámbitos de la sociedad.

Por contratación informática entendemos la contratación de bienes o servicios informáticos, y bajo el nombre de "contratación por medios electrónicos e informáticos" a la contratación que, sea cual fuere el objeto, se realice por medio de ordenadores, elementos informáticos o cualquier otro electrónico, incluso unido a las comunicaciones en la conocida telemática.

No debe confundirse con la contratación por medios electrónicos cuyo objeto no tiene porqué ser informático.

Los contratos informáticos, sin perjuicio de su propio concepto, son contratos y como tales su primera definición deriva del artículo 1254 del Código Civil, en adelante Cc, que indica que "El contrato existe desde que una o varias personas consienten en obligarse respecto de otra u otras, a dar alguna cosa o prestar algún servicio".

En nuestro caso DELL será la parte que ofrece bienes y servicios informáticos a sus clientes, por lo tanto se encuentra en una situación ventajosa debido a que conoce muy bien las cualidades y limitaciones de sus productos. No obstante, no deberá aprovecharse de esta posición ventajosa, y deberá cubrir fielmente en el contrato informático todos los puntos conflictivos para la seguridad de ambas partes.

### **2.6.2. Bienes y servicios informáticos**

Bienes informáticos son todos aquellos elementos que forman el sistema ordenador en cuanto al hardware, ya sea la unidad central de proceso o sus periféricos, y todos los equipos que tienen una relación directa de uso con respecto a ellos y que, en su conjunto, conforman el soporte físico del elemento informático, así como los bienes inmateriales que proporcionan las órdenes, datos, procedimientos e instrucciones, en el tratamiento automático de la información, y que, en su conjunto conforman el soporte lógico del elemento informático.

DELL, ofrecerá principalmente los siguientes bienes informáticos de tipo hardware: ordenadores de sobremesa, portátiles, monitores, impresoras, discos duros y otros periféricos y consumibles. Además ofrecerá bienes informáticos de tipo software como drivers de dispositivos, software de actualización y aplicaciones exclusivas de DELL.

Servicios informáticos son todos aquellos que sirven de apoyo y complemento a la actividad informática, en una relación de afinidad directa con ella. Más concretamente los definiremos como aquellos que tengan por su propia naturaleza, una identidad particular unida al tratamiento automático de la información.

DELL ofrecerá principalmente los siguientes servicios informáticos: cobertura de asistencia técnica de hardware, protección añadida para daños accidentales como caídas, vertidos y daños fortuitos, asistencia de instalación de sistemas informáticos, servicio de actualizaciones y sustitución de componentes de hardware, servicios de soporte online y otros servicios de soporte.

### **2.6.3. Administración electrónica de DELL**

Al hablar de administración electrónica nos estamos refiriendo al uso de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos en el desarrollo de las actividades y procedimientos que competen a DELL.

Uno de los aspectos que aparece detrás del concepto de Administración Electrónica es el cambio de los procedimientos tradicionales en papel a procedimientos electrónicos automatizados.

Los clientes, al interactuar con la DELL electrónicamente, percibirán una mayor transparencia y control sobre el estado de tramitación de cualquier procedimiento por ellos iniciado. Asimismo percibirán, sin duda, una mejora sustancial en la calidad del servicio que DELL les presta.

Además habrá otra serie de ventajas entre las que podemos destacar:

1. Conocimiento por medios electrónicos del estado de tramitación de los procedimientos con los clientes así como la obtención de copias electrónicas de los documentos electrónicos de dichos procedimientos.
2. Conservación en formato electrónico por parte de DELL de los datos electrónicos que formen parte del expediente de un cliente.
3. Uso del sistema de firma electrónica, o de métodos de identificación electrónicos en las comunicaciones.
4. Garantía de seguridad y confidencialidad en los datos que figuran en los ficheros, sistemas y aplicaciones de DELL.
5. Se garantiza el acceso al mismo a todos los ciudadanos, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos. Tan sólo se exigirá un canal telemático que será bien el portal de DELL o un servicio de atención telefónico.
6. Creación de registros electrónicos automáticos que permiten ver el historial completo de interacción del cliente.

7. Creación de un perfil electrónico que contenga toda la información relevante del cliente así como entre la que se incluye su historial completo de interacción.
8. Pago electrónico a través de tarjetas de crédito, transferencias u otros medios electrónicos.
9. Descarga de aplicaciones, soporte técnico etc...

Como se ha mencionado anteriormente, la administración electrónica de DELL está compuesta por dos partes claramente diferenciadas:

1. Portal Web: Es la parte de mayor interés para el negocio de DELL, ya que una gran parte de sus ventas se canaliza por esta vía. Los clientes que accedan a dicho portal, se identificarán mediante un usuario y una contraseña que les dará acceso a su perfil desde el cual podrán interactuar con todos los servicios disponibles.
2. Servicio de atención telefónico: Posibilita a los clientes de DELL, relacionarse de una manera fácil, rápida y de bajo coste. A través de este servicio, se tendrá acceso a la mayoría de los servicios que DELL ofrece a través de su portal Web. También requerirá de un tipo de identificación que en este caso será mediante la confirmación de datos personales con un operador telefónico.

DELL tiene responsabilidad jurídica sobre todos los trámites hechos a través de su sede electrónica, y esta responsabilidad vendrá recogida en cada uno de los contratos electrónicos como veremos en los siguientes apartados.

#### **2.6.4. Características de los contratos informáticos**

Los contratos informáticos carecen de regulación específica en nuestro derecho, son atípicos, por lo que su estudio implica el examen de una diversidad de normas que inciden en los mismos. Este carácter atípico de los contratos informáticos no se salva con la aplicación del principio de la autonomía de la voluntad recogida en el artículo 1255 Cc que indica: “Las partes contratantes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral, ni al orden público”. Es necesario tener en cuenta las peculiaridades de la contratación informática y estudiar su régimen jurídico extrayéndolo de una pluralidad de normas.

Las principales características de los contratos informáticos son:

1. Son contratos atípicos: no tienen una regulación expresa en nuestro Derecho.
2. Su objeto es complejo: está compuesto, generalmente, por una pluralidad de prestaciones. Esta diversidad proviene en gran medida del carácter ampliamente técnico de los objetos de los contratos informáticos.
3. Las partes contratantes no se encuentran en la misma posición de conocimiento, lo que puede provocar una inseguridad jurídica. El gran desconocimiento, en términos generales, de la informática por el usuario y la posición dominante del proveedor, en algunos casos grandes multinacionales del sector, hace que el usuario contrate el servicio o el bien informático y no sepa realmente su contenido exacto, todas sus prestaciones, o si la solución ofrecida es la más adecuada para sus necesidades.
4. Necesidad de observar la normativa sobre protección de los consumidores, y en particular la aplicación del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Publicado en el Boletín Oficial del Estado número 287, del 30 de noviembre.

Para poder obviar los problemas que plantean los contratos informáticos, podemos pensar que la contratación de un bien o servicio informático se hace siempre bajo la fórmula del resultado; esto es, mediante un contrato de los denominados de resultado, en el que salvaríamos el desconocimiento del usuario fijando, claramente, el resultado que queremos obtener. Sin embargo, la propia naturaleza de determinados objetos de la contratación informática impide utilizar rígidamente la teoría del resultado.

Por otra parte, la aplicación de esta teoría traería la consecuencia de cargar todas las responsabilidades y riesgos sobre DELL, lo cual no beneficiaría al proveedor del bien o servicio informático.

Además, hay que tener en cuenta que el tratamiento de un equipo con determinados programas, es, en muchas ocasiones, una tarea dinámica que exige un alto grado de iniciativa e incluso de creatividad por parte del usuario. Por eso es muy probable que se den situaciones en que no se dé un tratamiento adecuado a la información, y se obtengan errores que no se pueden achacar al suministrador ya que el manejo del sistema está en manos de usuario.

### **2.6.5. Tipos de contratos informáticos**

Podemos atender a dos tipos de clasificaciones de contratos informáticos:

Por el objeto, se distinguen los siguientes contratos:

1. Contratos de hardware: todo aquello que físicamente forme parte del equipo, considerando como tal, también los equipos de comunicaciones u otros elementos auxiliares necesarios para el funcionamiento del sistema que se va a implementar.
2. Contratos de software: tanto el software de base como de sistema y el de utilidad responden a unas características generales que son las del propio sistema o las de la utilidad a la que sirven y es un producto ya conformado de antemano que no se somete a peticiones del usuario, aunque hay que adecuar el de usuario al de base y utilidad.
3. Contratos de instalación llave en mano: en los que irán incluidos tanto el software como el hardware, así como servicios de mantenimiento y de formación del usuario.
4. Contratos de servicios auxiliares: o complementarios, como el mantenimiento de equipos y programas o la formación de personas que van a utilizar la aplicación.

Como ya hemos comentado anteriormente, DELL realizará contratos de todos los tipos mencionados: de hardware (monitores, impresoras, periféricos, etc...), de software (drivers, software de actualización, aplicaciones exclusivas de DELL, etc...), de llave en mano (ordenadores de sobremesa y portátiles) y de servicios auxiliares (cobertura de asistencia técnica de hardware, servicios de soporte online, etc...).

Por el negocio jurídico, existirán tantos tipos de contratos como negocios jurídicos se realicen sobre este objeto. Algunos de los más utilizados son los siguientes:

1. De venta: el suministrador, o vendedor en este caso, se obliga a entregar una cosa determinada y la otra parte, el consumidor, a pagar por ella un cierto precio.
2. De arrendamiento financiero: o leasing, mediante el que se requiere que participen tres partes aunque en dos contratos diferentes, el suministrador del equipo informático, una entidad o intermediario financiero que comprará el bien y el usuario del bien.
3. De alquiler: el suministrador o dueño se obliga a dar al usuario el goce o uso de un bien informático durante un tiempo determinado y por un cierto precio.
4. De opción a compra: mediante la cual en cualquier momento se debe conceder la decisión unilateral de la realización unilateral de opción de compra del bien, por un precio determinado.
5. De mantenimiento: puede ser tanto de equipos como de programas, o incluso, mantenimiento integral en el que se puede incluir un servicio de formación, asesoramiento y consulta.
6. De prestación de servicios: en el que se incluyen análisis, especificaciones, horas máquina, tiempo compartido, programas, etc. Se da cuando una parte se obliga con la otra a prestarle unos determinados servicios, con independencia del resultado que se obtenga mediante esa prestación.
7. De arrendamiento de obra: consistente en el compromiso de una parte a ejecutar una obra, y de la otra parte a realizar una contraprestación en pago por la obra realizada.
8. De préstamo: una parte entrega a otra el bien informático para que use de él durante un tiempo determinado y le devuelva una vez cumplido ese tiempo.
9. De depósito: desde que una persona recibe una cosa ajena con la obligación de guardarla y restituirla.

Desde el punto de vista jurídico, DELL realizará principalmente contratos de

venta y de mantenimiento tanto del hardware como del software que suministra a sus clientes.

### **2.6.6. Los contratos de adhesión**

Los contratos informáticos, en muchas ocasiones, son contratos de adhesión, en los que una de las partes fija las cláusulas del contrato y la otra parte se adhiere a las mismas, sin tener posibilidad de modificar ninguna de ellas.

Los contratos de adhesión son producto de la contratación en masa que, con frecuencia, violan los derechos de los consumidores de bienes y servicios informáticos por el gran desequilibrio que se produce al faltar la emisión libre de voluntad por una de las partes en la fijación de las cláusulas del contrato.

Este tipo de contratos implican, al menos, un debilitamiento de la autonomía de la voluntad de los contratantes, ya que son contratos en los que existe una voluntad fuerte y predominante de una parte, en contraposición a una voluntad debilitada que se manifiesta por la mera adhesión del usuario. La situación de desequilibrio típica en este tipo de contratos se agrava en el caso de la contratación informática, debido al desconocimiento que el usuario, una de las partes tiene de las técnicas informáticas en general, y de los detalles del funcionamiento e implementación de una determinada máquina con unos determinados programas en particular.

Los contratos que DELL ofrece a sus clientes son casi en su totalidad contratos de adhesión, ya que las condiciones de contratación están estipuladas y no varían de un producto a otro.

Además el hecho de que toda la contratación de bienes informáticos a DELL se realice por medios electrónicos favorece que el tipo de contratos sea de adhesión, ya que las condiciones de contratación no se pueden negociar a través de dichos medios.

No obstante sí que se ofrecerá al usuario la opción de elegir entre tres tipos distintos de duración del soporte técnico al usuario sobre el producto. Esta opción ofrece una cierta flexibilidad en el contrato pero implica un aumento del precio final del producto, por lo que podemos seguir considerando que los contratos que realiza DELL son puramente de adhesión.

Es necesario decir que, dada la posición ventajosa de DELL en la realización de los contratos, éste no debe abusar de esta situación, y debe elaborar un contrato lo más

beneficioso posible para ambas partes.

### **2.6.7. Cláusulas tipo de un contrato informático**

A continuación se van a exponer las principales cláusulas tipo que deberemos incluir en todos los contratos de DELL:

1. Objeto del contrato: En muchas ocasiones, el desequilibrio existente y la posición predominante de una de las partes es consecuencia de no haber descrito con claridad el objeto del contrato.
2. Precio: Es conveniente hacer constar que el precio no estará sujeto a variaciones de ningún tipo, excepto si se pacta algo en contra expresamente; con esto se logra que quede bien definido en el contrato, sin riesgo de sorpresas, desmenuzándose las diferentes partidas y a qué corresponde cada una de ellas, de manera que no pueda haber algún lugar por donde colarse una variación.
3. Pago: Siempre que sea posible, y si no se pacta nada en contra, el precio se pagará después de la aceptación del trabajo o del equipo o servicio contratado y no cuando se efectúe la entrega. Esto no excluye lógicamente, que se pueda pactar cantidades adelantadas a cuenta; pero, la parte fuerte, incluso una de garantía, deberá ser pagada después de la aceptación y del periodo de implementación en el circuito de información del usuario.
4. Plazos: El suministrador deberá fijar los plazos de entrega del material y de los programas o de realización de servicios, u obras encargados. Estos plazos no podrán en ningún caso, incidir sobre el resto de cumplimiento de las obligaciones, de forma que, mediante cláusulas de penalización, se forzará el cumplimiento, ya que hay que tener en cuenta que, en este tipo de contratación, todas las partes están tan íntimamente ligadas que un retraso en un plazo puede incidir sobre el resto de la contratación, llegando a poder ser un elemento de fuerza o presión por el daño que cause. Los

plazos estarán suficientemente asegurados o garantizados con cláusulas de penalización.

5. Preparación del local o locales: Se especificará en su caso, a cargo de quién corre la preparación de los locales, indicando cuáles son éstos y las necesidades de adaptación , así como el plazo, con su correspondiente penalización, en el que se realizarán las adaptaciones y estarán disponibles los locales; para el mejor cumplimiento de los plazos y obligaciones del contrato, quien corresponda deberá permitir y facilitar el acceso a los locales, en las condiciones y fechas que se establezcan en el contrato.
6. Entrega en instalación: Fijar las condiciones de esa entrega e instalación de común acuerdo. Es importante que las partes queden obligadas por contrato a realizar las actividades necesarias o proporcionar los medios para que se pueda llevar a cabo esa entrega a total satisfacción. Por otra parte, si el usuario no proporciona los medios, o no da facilidades para que se realice esta entrega e instalación del equipo, se pueden retrasar los plazos del suministrador, con el consiguiente perjuicio. Es importante, por tanto, que ambas partes fijen sus obligaciones contractualmente, respecto a actividades o medios a proporcionar, para que se realice la entrega y la instalación.
7. Pruebas de aceptación: El contrato llevará un anexo en el que, por acuerdo de las partes, se especifiquen las pruebas de aceptación que se deberán realizar para poder considerar que el sistema y los programas cumplen con los requisitos y especificaciones que se han contratado. Estas pruebas tendrán que ser satisfactorias respecto al tratamiento de la información y al resultado, en su caso, que se había especificado como objeto de la contratación.
8. Retención en precio como garantía: Es conveniente pactar una retención de una parte del precio, durante tiempo, con aval o garantía suficiente. Esto permitirá entrar en un periodo de prueba y rodaje de los programas, su implementación con el sistema y con el circuito de información del usuario.

9. Repuestos: Se deberá fijar un tiempo mínimo, que será suficiente con 10 años debido a la práctica comercial al uso, durante el que el usuario tendrá, sujeto a penalizaciones y responsabilidades del suministrador, los repuestos del equipo.
10. Mantenimiento: Deberá existir un compromiso de tiempo en el que el suministrador garantizará prestar ese mantenimiento. Este periodo de tiempo deberá ser de al menos 10 años.
11. Software: Debido a la existencia de la figura jurídica de los derechos de autor, en caso de estar incluido en la contratación, será necesario especificar, además de a quien corresponden todos los derechos patrimoniales de los programas especificados y contratados, los plazos de entrega, su implementación en el sistema, así como las responsabilidades de compatibilidad.
12. Compatibilidad: Se debe fijar en el clausulado la adecuación operativa del sistema con el software, tanto de base como de utilidad y de usuario.  
Además, el software y los equipos, deben compatibilizarse con las interfaces y con otros equipos y programas que disponga el usuario y con los que deba trabajar; para lograr esto debe especificarse en el contrato cuales serán esos equipos y programas y desarrollar una cláusula al respecto para que se obligue al cumplimiento de su compatibilización.  
Los manuales y la documentación deben estar orientados en un doble sentido; de una parte, los manuales deben ser suficientes para cumplir con las necesidades de manejo y operativa del equipo y de los programas, además de estar confeccionados de forma que permitan realizar un mantenimiento preventivo.  
De otra parte, los manuales y la documentación deben proporcionar información para que el usuario pueda reaccionar ante situaciones anómalas; para que pueda ser autosuficiente, tanto en los errores como en los fallos del sistema.
13. Entrenamiento y soporte del sistema: La formación del personal del usuario, en número razonable para que se ejerciten y puedan llevar a cabo

las actividades propias del funcionamiento y del mantenimiento de los equipos y de los programas, es cláusula normal a introducir en este tipo de contratos.

Esta formación, suficiente en calidad y cantidad para el buen uso y óptimo manejo del sistema, debe ser controlada sin coste adicional alguno.

Es conveniente fijar en el contrato unas obligaciones del suministrador, respecto a los cursos necesarios al personal del usuario, para que se pueda operar el sistema, en condiciones óptimas de trabajo, desde que se haya realizado la entrega. También es frecuente introducir en el contrato una cláusula en la que el suministrador se comprometa, con o sin coste adicional, a proporcionar un sistema de apoyo y reciclaje en la formación para el personal del usuario.

Todo ello deberá quedar claramente especificado en el contrato con indicación de personas, cualificaciones y coste, así como plazos y condiciones, en su caso de la formación, respecto a horarios y lugar.

14. Periodo contractual de garantía: Independientemente de la garantía normal de cualquier tipo de producto, esta contratación exige una garantía complementaria que incluya, además de los equipos, los programas y la implementación de ambas cosas en el circuito de información del usuario. Esto es, al tener que integrar este producto en una forma de trabajo y tratamiento de la información, es posible que no se puedan comprobar todas las situaciones de tratamiento que garanticen el buen funcionamiento del sistema.

Es por ello que el suministrador estará obligado a garantizar durante un tiempo mínimo, que deberá ser por lo menos 18 meses, la integración de equipos y programas en el tratamiento de la información previsto.

Este tiempo es suficiente para que se hayan podido dar ya todas las circunstancias por las que debe pasar y funcionar el sistema. Si durante el mismo se detectara una anomalía en el funcionamiento, o que el programa y equipos no reaccionan de una forma determinada ante una circunstancia o evento que se produzca, el suministrador, sin coste alguno adicional,

deberá adaptar el programa o los equipos al modo de trabajo que garantice el tratamiento correcto de la información.

En el caso de que se detecte un error mediante el que el sistema esté sin funcionar, o provoque una situación de no tratamiento adecuado de la información, durante un tiempo determinado, y haya que adaptar equipos y programas para poder volverlo a poner en marcha, la garantía comenzará a correr por el tiempo pactado completo, nuevamente y a partir de que se dé esa circunstancia.

15. Transmisión de derechos: La transmisión de cualquier derecho sobre el contrato (cesión, subarriendo u otro) o sobre alguna parte del mismo, ya sea de propiedad intelectual o industrial, deberán quedar sometidos mediante acuerdo contractual, al consentimiento de la otra parte, de forma que, a no ser que exista consentimiento expreso y escrito, ninguna de las partes podrá ceder los derechos del contrato, ni sobre una parte del mismo, a ninguna otra persona, de ninguna forma.

Esto incluye a los derechos que correspondan al suministrador y al usuario conjuntamente sobre el producto final. Todo ello salvo los derechos que, de forma individual puedan corresponder a suministrador, usuario o a un tercero sobre los programas o equipos que se contratan.

16. Propiedad: Deberán quedar claros los derechos de propiedad que, sobre el equipo o sobre los programas, queden al perfeccionarse el contrato o, en su caso, con el pago total de la cantidad pactada. Para ello, se especificará en la cláusula correspondiente a quien corresponderá la propiedad del equipo, o de cada una de las partes, y de los programas, o, en su caso, el régimen jurídico por el cual se legitima al usuario para poder utilizarlos en régimen de arrendamiento, cesión de uso o cualquier otro, especificando de quién es la propiedad en estos casos y los correspondientes derechos de autor.

17. Seguro: En este tipo de contrato se deben fijar dos tipos de seguros. Uno de ellos es el de la pérdida, deterioro o cualquier otro daño que sea asegurable y que afecte patrimonialmente a equipos y programas.

Este seguro pasará por tres fases: la primera fase, respecto al periodo que

va desde la contratación hasta la aceptación definitiva, en que la responsabilidad por los daños que se puedan causar a los equipos o programas objeto del contrato serán de único riesgo del suministrador.

En la cantidad en que éste considere que se van realizando los adelantos hacia la entrega definitiva, deberá tener cubierto un seguro en beneficio de ambos, ya que, aunque se pacte que el suministrador corra con toda la responsabilidad mientras no exista aceptación definitiva, el daño que se puede causar al usuario, representa un perjuicio patrimonial importante y habrá que considerarlo.

En una segunda fase, realizada ya la aceptación definitiva, el suministrador pactará con el usuario que éste corra con un seguro, al menos por la cantidad que quedará aplazada o pendiente de cobrar por la causa que fuere.

Los riesgos en este caso del daño o deterioro del bien informático contratado correrán a cargo del usuario pero el suministrador tiene que tener cubierto su riesgo y, por ello, la necesidad del seguro.

En una tercera fase, se realizará un seguro ya solamente a favor del usuario que así cubrirá el posible daño que por causas no determinadas puedan sufrir los bienes informáticos contratados en el caso de que sean todos de su propiedad. En el caso de que alguno de ellos esté arrendado, o de cualquier otra forma en la que la propiedad no sea del usuario, el seguro se realizará poniendo como beneficiario a la persona perjudicada por la pérdida o deterioro del equipo.

La otra clase de seguro es de mantenimiento de equipos y programas, que garantice la adaptación, arreglo y atención a cualquier tipo de eventualidad que pueda ocasionarse. En este seguro nos referimos principalmente, a adaptaciones por errores o fallos de programas en el caso de producirse después de la aceptación definitiva y sin estar contemplados en la relación contractual.

18. Confidencialidad: Se pactará una total y absoluta confidencialidad respecto a la información que haya podido conocerse como consecuencia de la

relación contractual. Hay que tener en cuenta que el suministrador puede, en ocasiones, tener acceso a la cadena de información del usuario para poder desarrollar la aplicación.

La confidencialidad se hará también extensiva al secreto de la información sobre el objeto del contrato, de forma que sea el usuario, si así lo considera oportuno, el que pueda dar a la luz y publicidad del equipo y programas que ha contratado y las posibilidades que ofrecen en el tratamiento de la información.

19. Definición de términos y conceptos: Como comienzo de toda exposición, es conveniente que exista, a modo de glosario de términos a emplear en el contrato, una descripción aclarativa de todos los términos utilizados que se puedan prestar a una interpretación confusa o que necesiten una explicación.

Una definición de estos términos en la parte expositiva del contrato, con el alcance de su contenido y su vinculación por las partes, es de gran interés.

20. Otras: además de las cláusulas anteriormente citadas, deberán incluirse todas aquellas normales de un contrato, como son las que hacen referencia a duración, rescisión, responsabilidades, etc.

Existen además una serie de eventualidades, o circunstancias particulares, que se pueden dar en una contratación informática que algunos, en el momento de redacción del contrato, olvidan, para después, más tarde, cuando se producen, considerarlas como un riesgo extraordinario producido.

Algunos de estos riesgos pueden y deben ser previstos en la contratación. Son por ejemplo, los riesgos de pérdida o dispersión de información o aquellos producidos por la falta de seguridad. Estos riesgos que se deben tener previstos, pueden traer como consecuencia errores en el tratamiento de la información o pérdida de la misma, así como otras graves consecuencias.

### **2.6.8. Condiciones generales de contratación de DELL**

En el anexo 4.3 se pueden encontrar las condiciones reales de contratación de DELL<sup>7</sup>.

## **2.7. *Fiscalidad electrónica***

### **2.7.1. Consideraciones iniciales**

Los sistemas tributarios tienen y han tenido tradicionalmente un carácter nacionalista. Con la llegada de la globalización, se pone en cuestión la eficiencia de los sistemas jurídicos basados en la soberanía nacional y por eso las organizaciones internacionales juegan un papel muy relevante en la solución fiscal a los problemas de la internacionalización.

Los sistemas tributarios actuales no están adaptados a los cambios que requiere la globalización. A medida que las restricciones normativas desaparecen, los obstáculos fiscales persistentes, cada vez son más patentes y la fiscalidad resulta uno de los ámbitos más relevantes en los que el mercado único no llega a implantarse.

El comercio electrónico representa un reto para la fiscalidad ya que resulta muy difícil conocer la identificación del contribuyente, así como controlar su información tributaria.

Es necesaria la cooperación internacional para diseñar acuerdos internacionales sobre imposición que ayuden a solucionar los problemas de fiscalidad electrónica que puedan aparecer en el comercio electrónico entre distintos países.

En nuestro caso, DELL, al ser una multinacional con presencia en numerosos países, deberá conocer distintos sistemas tributarios para no tener que enfrentarse a posibles problemas de fiscalidad electrónica.

## **2.7.2. Imposición directa**

Todos los impuestos directos, en general los que gravan las rentas de las personas físicas y jurídicas se ven afectados por la generalización del comercio electrónico ya sea por problemas de identificación de los intervinientes, de calificación de las rentas o de localización geográfica.

### **2.7.2.1. Impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF)**

Este impuesto no va a verse especialmente afectado por el desarrollo del comercio electrónico, pero el principal problema que se va a encontrar está en la localización de las rentas, es decir, en la distinción de la presencia física de una persona en un determinado territorio, a efectos de determinar el estado de residencia del sujeto pasivo que tributa por ese concepto.

Esto deberá tenerlo en cuenta DELL para generar las nóminas de sus empleados, ya que el tipo de impuesto a aplicar sobre las mismas variará dependiendo del país de trabajo de las personas físicas.

### **2.7.2.2. Impuesto sobre Sociedades (IS)**

En relación a este impuesto, hay que atender a los problemas generados por la calificación de las rentas, la localización de los sujetos, y el concepto de establecimiento permanente.

La calificación de las rentas obtenidas cuando se produce una compraventa electrónica plantea dos supuestos diferenciados. De un lado, en el comercio electrónico directo, esto es, la transmisión de bienes y servicios digitalizados puede consistir sólo en un derecho de uso o una compraventa de estos productos que sólo difiere de la

compraventa de bienes físicos en el soporte utilizado.

En términos tributarios, la cesión de uso puede entenderse que genera un canon cuya renta se considera obtenida en España, o puede entenderse como una compraventa internacional que se somete a tributación en el Estado de residencia del proveedor.

Las rentas se pueden calificar en beneficio empresarial, canon y otras rentas. Como reglas generales los beneficios empresariales se gravan en el estado de residencia que los obtiene, por lo que el establecimiento permanente es de gran importancia, ya que la parte de la renta imputable a este establecimiento permanente será gravada en el país de localización del mismo. Los cánones se gravan en el país de residencia del beneficiario y afectan a gran cantidad de bienes como los que se encuadran en la propiedad industrial o intelectual. Las otras rentas, con carácter general tributan en el país de residencia del transmitente del bien.

Los problemas de localización de los sujetos intervinientes crean graves conflictos en la tributación directa. En principio, prevalece el Estado de residencia sobre el Estado de la fuente.

En el caso de DELL al tener un establecimiento permanente en España, no habrá duda sobre el lugar de aplicación del impuesto.

### **2.7.2.3. Impuesto sobre la Renta de No Residentes**

La ley de renta de No residentes requiere que exista un lugar fijo de negocios para permitir el gravamen de las rentas generadas en este lugar fijo. Este concepto puede llegar a constituir un concepto jurídico indeterminado cuya interpretación amplíe o disminuya la obligación de tributar, por lo que, una vez que se determina la existencia de este lugar fijo de negocios, se necesita asimismo que la actividad desarrollada tenga cierta importancia, y por ende, cierta independencia logística y en términos de beneficios, de la casa matriz.

Este concepto ya parte del Modelo de Convenio de la OCDE según el cual el establecimiento permanente es un lugar fijo de negocios mediante el cual una empresa desarrolla toda o parte de su actividad. El comercio electrónico aumenta en gran medida

los problemas de determinación efectiva del establecimiento permanente, y que si atendemos a la definición del Modelo de Convenio de la OCDE, la falta de presencia física elimina la posibilidad de reconocer un establecimiento permanente en un país.

Además el modelo de tributación de los establecimientos permanentes, por diferencia entre ingresos y gastos, dificulta también la adjudicación de los mismos a un establecimiento permanente concreto que los genera por sus operaciones electrónicas que a la vez incluyen a diversos agentes en su desarrollo a los que serán imputables proporcionalmente los gastos e ingresos generales.

### **2.7.3. Imposición indirecta**

La imposición indirecta constituye una de las fuentes más antiguas de ingresos gubernamentales. Son impuestos que recaen sobre determinadas transacciones, bienes o servicios. También se ve afectada por las transacciones comerciales electrónicas.

El Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) también tiene su versión en el entorno electrónico. Las mercancías materiales compradas por consumidores privados por vía electrónica, pero suministrados por vía tradicional, a efectos de IVA se tratan de la misma forma que cualquier otra forma de venta a distancia, es decir, las mercancías compradas en países terceros se gravan a la importación, las exportadas son a tipo cero y las ventas intracomunitarias se gravan en el país del vendedor o del comprador dependiendo en gran medida del volumen de transacciones realizadas por el vendedor.

Si el IVA grava dos hechos impositivos, las entregas de bienes y las prestaciones de servicios, tratar una transacción de una manera u otra tiene sus consecuencias impositivas, pues en el caso de las entregas de bienes se localizan en el lugar donde el cliente dispone efectivamente del bien, y las prestaciones de servicios hay que localizarlas en el país de sede efectiva del prestador de servicios.

El IVA se ve amenazado por el creciente número de servicios internacionales que gracias a las nuevas tecnologías sitúan las transacciones impositivas fuera del ámbito territorial de aplicación del sistema común del IVA, a la vez que las divergencias entre las normativas nacionales favorecen cada vez más la evasión fiscal.

Los prestadores de servicios establecidos en terceros países tendrán que aplicar y declarar el IVA en las ventas a consumidores finales establecidos en la UE.

DELL debe tener en cuenta distintos aspectos para tomar una decisión correcta en cuanto a la fiscalidad aplicable: La situación fiscal del cliente, es decir, si el comprador está registrado a efectos de IVA o si es un consumidor privado. Si se trata de un consumidor privado establecido fuera de la UE, se deberá determinar la jurisdicción competente, siendo el objetivo verificar el lugar de consumo, y el tipo de impuesto aplicable a la transacción siendo en las ventas a consumidores en la UE el IVA del

Estado miembro en el que esté registrado el prestador de servicios.

La localización de los activos a efectos fiscales resulta de extraordinaria importancia respecto de multitud de impuestos, destacando sobre manera impuestos como el IVA en el que la localización de los bienes en cuestión puede determinar su aplicabilidad, esto es, el IVA solo se paga si el suministro de los productos se realiza en un país sujeto a IVA.

En definitiva, en toda transacción a efectos de IVA tendrá que determinarse su calificación como entrega de bien o prestación de servicios y la categoría de esta última en su caso, y la localización del hecho imponible.

### 3. Conclusiones

Con el proyecto presentado se ha pretendido analizar a fondo la situación de DELL desde el punto de vista de las tecnologías de la información y comunicaciones.

Para realizar este estudio, se ha partido de la legislación vigente en cada una de las áreas analizadas, y se ha estudiado cuales son los puntos más importantes a tener en cuenta por parte de DELL.

Uno de los grandes retos que tiene esta multinacional es manejar datos de carácter personal de ciudadanos de distintos países del mundo, respetando en todo momento la protección de datos de cada país.

Debido al modelo de negocio de DELL, dos de las partes más importantes de este estudio son el comercio electrónico y la contratación informática. El cumplimiento de todas las obligaciones en relación con estos ámbitos, dará muchas más garantías a los potenciales clientes de la compañía.

No podemos olvidar la importancia de los nombres de dominio de DELL, ya que un porcentaje muy alto de la actividad de la compañía se desarrolla en torno a la Página Web.

Asimismo la firma electrónica proporcionará el nivel de seguridad adecuado en las transacciones y comunicados comerciales.

En definitiva, una vez más ha quedado constancia de la importancia de las tecnologías de la información y comunicaciones para una empresa como DELL, y de la necesidad de conocer las leyes para implementar buenas prácticas.

## 4. Anexos

### 4.1. Cláusula de Privacidad de DELL

En virtud de la normativa aplicable en materia de Protección de Datos de Carácter Personal, si Vd. es un particular o una empresa de menos de 200 trabajadores, Dell S.A., con domicilio en 1, Rond Point Benjamin Franklin, 34938 Montpellier, Francia ; y si Vd. es una empresa de más de 200 trabajadores, Dell Computer S.A., con domicilio en Edificio Valrealty, C/ Basauri 17, 28023 Madrid, España (de ahora en adelante Dell), le informa que al navegar por [www.dell.es](http://www.dell.es) o, al realizar una compra, es necesario proporcionar determinados Datos de Carácter Personal que se tratarán de forma automatizada e incorporarán a los correspondientes ficheros automatizados, previamente registrados o dados de alta ante la autoridad competente, de los que Dell es o será titular y responsable. Las respuestas a las preguntas sobre datos personales señaladas por un asterisco (\*) son obligatorias y su falta de contestación supondrá la imposibilidad de continuar o concluir el proceso de compra.

La recogida y tratamiento automatizado de los Datos Personales tiene como finalidad el mantenimiento de la relación contractual establecida con Dell -gestión, administración, mejora y adecuación a preferencias y gustos de productos y servicios-, así como el envío, por medios tradicionales y/o electrónicos, de información administrativa, técnica, organizativa y/o comercial acerca de productos y servicios ofrecidos o que pueda ofrecer Dell.

Dell podrá ceder los Datos Personales a otras compañías y a las compañías del grupo Dell en Europa y en los Estados Unidos (compañías del Grupo Dell) incluyendo Dell Computer S.A. (en España), Dell Products (en Irlanda) y Dell Products L.P.; Dell Catalog Sales L.P.; Dell Services L.P.; Dell Professional Services, Inc.; Dell World Trade L.P.; Dell USA L.P.; Dell Marketing L.P.; CSP Channel Service Providers L.P. y Dell Ventures L.P. (en los Estados Unidos) con las mismas finalidades que se han

indicado en la recogida de los datos el párrafo anterior. El titular de los datos consiente expresamente la cesión o comunicación de los datos incluidos en el fichero anteriormente referido a dichas compañías y a las compañías del Grupo Dell. En todo caso, Dell garantiza la salvaguarda de la confidencialidad y seguridad de los Datos Personales en las transferencias internacionales de datos que puedan producirse con motivo de estas cesiones.

El titular de los datos tendrá en todo momento el derecho de acceder al fichero, pudiendo ejercitar los derechos de rectificación, cancelación y oposición en los términos recogidos en la legislación de protección de datos. Del mismo modo, el consentimiento del usuario para el tratamiento y cesión de sus Datos Personales será revocable en todo momento. A tales fines, bastará solicitud escrita y firmada dirigida si Vd. es un particular o una empresa de menos de 200 trabajadores, a Dell S.A., con domicilio en 1, Rond Point Benjamín Franklin, 34938 Montpellier, Francia o bien mediante correo electrónico dirigido a [web\\_sp\\_sales@dell.com](mailto:web_sp_sales@dell.com) ; y si Vd. es una empresa de más de 200 trabajadores a Dell Computer S.A., con domicilio en Edificio Valrealty, C/ Basauri 17, 28023 Madrid, España, o bien mediante correo electrónico dirigido a [spain\\_marketing@dell.com](mailto:spain_marketing@dell.com)

Dell ha adoptado las medidas legalmente exigidas de seguridad en sus instalaciones, sistemas y ficheros. Asimismo, Dell garantiza la confidencialidad de los Datos Personales, aunque revelará a las autoridades públicas competentes los Datos Personales y cualquier otra información que esté en su poder o sea accesible a través de sus sistemas y sea requerida de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Los usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia, autenticidad, pertinencia y no excesividad de los Datos Personales proporcionados, y se comprometen a mantenerlos debidamente actualizados.

Si ha cambiado de dirección o no desea recibir más información de Dell<sup>TM</sup>, por favor envíe sus datos según se indica mas abajo incluyendo su nueva dirección o indique

"desinscripción" junto a la referencia y la dirección:

- **Por fax** : al 902020372

- **Por correo** : PO BOX LA POSTE, Koba / Gonesse TIM - ID 004 /03, Apto. de correos 51.602, 28080 Madrid

- **O envíe un correo electrónico** [delles@dawleys.com](mailto:delles@dawleys.com) especificando la referencia indicada junto al código de barras .

Para otras solicitudes, envíenos sus cartas a: Dell, 1 rond-point Benjamin Franklin, 34938 Montpellier cedex 9 , FRANCE.

#### 4.2. Información de [www.dell.org](http://www.dell.org) en Whois.net

WHOIS information for **dell.org** :

[Querying whois.publicinterestregistry.net]

[whois.publicinterestregistry.net]

NOTICE: Access to .ORG WHOIS information is provided to assist persons in determining the contents of a domain name registration record in the Public Interest Registry registry database. The data in this record is provided by Public Interest Registry for informational purposes only, and Public Interest Registry does not guarantee its accuracy. This service is intended only for query-based access. You agree that you will use this data only for lawful purposes and that, under no circumstances will you use this data to: (a) allow, enable, or otherwise support the transmission by e-mail, telephone, or facsimile of mass unsolicited, commercial advertising or solicitations to entities other than the data recipient's own existing customers; or (b) enable high volume, automated, electronic processes that send queries or data to the systems of Registry Operator or any ICANN-Accredited Registrar, except as reasonably necessary to register domain names or modify existing registrations. All rights reserved. Public Interest Registry reserves the right to modify these terms at any time. By submitting this query, you agree to abide by this policy.

Domain ID:D3797889-LROR

Domain Name:DELL.ORG

Created On:23-Sep-1998 04:00:00 UTC

Last Updated On:25-Aug-2009 01:06:59 UTC

Expiration Date:22-Sep-2010 04:00:00 UTC

Sponsoring Registrar:Tucows Inc. (R11-LROR)

Status:CLIENT TRANSFER PROHIBITED

Status:CLIENT UPDATE PROHIBITED

Registrant ID:tuCXmbQCOxRY03Fa

Registrant Name:Dell Info

Registrant Organization:DELL.ORG

Registrant Street1:2967 michelson drive #g-191

Registrant Street2:

Registrant Street3:

Registrant City:irvine

Registrant State/Province:CA

Registrant Postal Code:92612

Registrant Country:US

Registrant Phone:+01.92612

Registrant Phone Ext.:

Registrant FAX:

Registrant FAX Ext.:

Registrant Email:dell@dell.org

Admin ID:tuYuFCwOCwZ68GGq



### **4.3. Condiciones generales de contratación de DELL**

Las compras de productos y servicios de Dell se rigen por los términos y condiciones siguientes. Lea detenidamente.

#### 1 - Acerca de estas Condiciones Generales

1.1 Estas "Condiciones Generales" forman parte del acuerdo suscrito entre Dell y Usted, el Cliente, y excluyen la aplicación de cualesquiera otras, a no ser que se hubieran acordado expresamente y por escrito entre Usted y Dell.

1.2 Estas Condiciones Generales, junto con (1) las Ofertas de Servicios, y/o (2) las descripciones del Producto y (3) el Precio fijado para los Productos y Servicios que usted se dispone a comprar, constituyen la totalidad del Acuerdo entre Dell y Usted, el Cliente. Este Acuerdo es vinculante y Usted debe asegurarse que lo entiende y que acepta su contenido.

1.3 Este Acuerdo es aplicable frente a todos nuestros Clientes, no obstante alguna de sus Cláusulas están específicamente destinadas a los Consumidores y otras a los No Consumidores.

1.4 Este Acuerdo está redactado con la finalidad de cumplir con todas las disposiciones de carácter imperativo en materia de derecho de los consumidores, no obstante en caso de duda o indefinición prevalecerán estos Derechos sobre lo dispuesto en estas Condiciones Generales.

#### 2 - Definiciones

Cliente: Persona física o jurídica que compra o acuerda comprar Productos y/o Servicios de Dell, incluyendo tanto a Consumidores como a No Consumidores.

Condiciones: Las presentes Condiciones Generales.

Confirmación del Pedido: Aceptación escrita de Dell del Pedido del Cliente.

Consumidor: Persona física que compra o acuerda comprar Productos y/o Servicios de Dell para su uso privado. Será considerado No Consumidor aquella persona física o jurídica que compra o acuerda comprar Productos y/o Servicios de Dell para hacer un

uso profesional de los mismos.

**Custom Factory Integration (CFI):** Servicio que combina software y hardware determinado por el Cliente con Producto/s que pueden incluir la carga de imágenes y aplicaciones, así como mantenimiento, integración de software, integración de hardware y/o servicios de gestión de los mismos.

**Dell:** Empresa identificada en su Confirmación del Pedido y/o en la factura.

**DPI:** "Derechos de propiedad intelectual e industrial", como por ejemplo: patentes, marcas, modelos de utilidad, nombres comerciales, marcas, derechos de autor, know how y cualquier otro derecho similar que sea objeto de protección en cualquier país.

**MI:** "Material de integración", que consiste en Producto/s de Terceros, concretados o suministrados por el Cliente dentro del servicio de CFI.

**Oferta/s de Servicios:** Opciones de Servicios ofertados por Dell según se describan en cualquier documento actualizado publicado por Dell o disponible en la Web de Dell en Internet, o en Confirmaciones de Pedido.

**Precio:** Cantidad total que el Cliente ha de pagar a Dell como remuneración por los Productos y Servicios.

**Productos:** Todos aquellos bienes (incluyendo el Software) descritos en cualquier documento actualizado publicado por Dell y/o disponible en la Web de Dell en Internet, o en Confirmaciones de Pedido, que el Cliente compre o acuerde comprar de Dell y con exclusión de aquellos elementos añadidos al hardware de Dell mediante el Servicio CFI.

**Productos de Terceros:** Productos que Dell vende y que no han sido fabricados, integrados o producidos por Dell.

**Servicios:** Servicios y soporte en general prestados por Dell o por una de sus subcontratas de acuerdo con la Oferta de Servicios y con inclusión del CFI.

**Software:** Sistemas operativos, middleware o cualesquiera otras aplicaciones o software que sean fabricados por Dell, o cuya propiedad o licencias pertenezcan o hayan sido otorgadas a Dell.

**Software de Terceros:** Sistemas operativos, middleware o cualesquiera otras aplicaciones o software pertenecientes a Terceros.

### 3 - Presupuestos/ pedidos y cambios

#### 3.1 Los presupuestos de Dell serán válidos solamente si constan por escrito y durante

el plazo de diez (10) días a contar desde la fecha de dicho presupuesto, salvo que se establezca expresamente algo en contrario en dicho documento.

3.2 Todos los pedidos de Productos y/o Servicios se considerarán una oferta del Cliente para la compra de tales Productos y/o Servicios con sujeción a las presentes Condiciones Generales.

3.3 Dell acepta la oferta de compra del Cliente con sujeción a estas Condiciones mediante el envío al Cliente de una Confirmación del Pedido. El Cliente será responsable de la verificación de la Confirmación del Pedido y deberá contactar a Dell en breve plazo en el caso de que perciba cualquier error o inexactitud. En caso contrario, Dell procederá a la fabricación y entrega del Producto de acuerdo con la Confirmación del Pedido que será vinculante.

3.4 Como consecuencia de la política de Dell de mejorar continuamente sus Productos y Servicios, Dell se reserva el derecho a modificar las especificaciones de dichos Productos y Servicios y así lo hará constar en la Confirmación del Pedido. Dell garantiza, como mínimo, una equivalencia en la funcionalidad y rendimiento. Dell no realizará ninguna variación significativa a los Productos o Servicios sin el acuerdo previo con el Cliente.

#### 4 - Precio y términos de pago

4.1 El Precio que el Cliente ha de pagar es aquel que venga fijado en la Confirmación del Pedido de Dell y en la factura.

4.2 El pago se realizará con anterioridad al suministro o al Servicio, o cuando así se hubiera convenido por escrito, dentro de los 30 días siguientes a la fecha de factura. Dell podrá suspender la entrega de los Productos hasta la recepción del pago completo.

4.3 En caso de no recibirse el pago de un cliente No Consumidor en la fecha debida, se aplicará el interés legal incrementado en 2 puntos sobre la cantidad final a abonar, una vez se le haya notificado por escrito.

4.4 En todo caso, en el supuesto de que Dell deba proceder a recuperar la cantidad debida y/o el Producto como consecuencia de lo dispuesto anteriormente, los gastos que se originen correrán por cuenta del Cliente.

4.5 En Pedidos a ser suministrados a plazos dentro de un periodo que se extienda en el tiempo, Dell podrá ajustar los precios en razón de alteraciones en los tipos de cambio de divisa, aranceles, seguros, fletes, y costes de adquisición.

## 5 - Entrega

5.1 La fecha de entrega determinada en la Confirmación del Pedido es estimada.

5.2 El lugar de entrega será el estipulado en la Confirmación del Pedido.

5.3 Por razones prácticas los Productos podrán ser entregados por partes, circunstancia que será comunicada al Cliente.

5.4 Consumidores.

5.4.1 La entrega del producto se realizará dentro de los 30 días posteriores a la realización del pedido, salvo que específicamente se hubiera acordado un plazo de entrega distinto al realizar el Pedido.

5.4.2 Si el plazo estimado de entrega no pudiera ser cumplido se le contactará para comunicarle un nuevo plazo de entrega revisado. Si el Consumidor no acepta este nuevo plazo de entrega revisado y la misma no se produce dentro de los 30 días inicialmente señalados, el Consumidor podrá cancelar el Pedido obteniendo la devolución de las cantidades que hubiera entregado.

## 6 - Propiedad y riesgo

6.1 La transmisión de la propiedad de los Productos al Cliente se producirá una vez que Dell haya recibido la totalidad del pago del precio. Dell podrá proceder a la recuperación del Producto en cualquier momento anterior al traspaso de la propiedad del mismo en el caso de que el Cliente esté incumpliendo las presentes Condiciones Generales. Esta cláusula no será de aplicación en materia de DPI.

6.2 El riesgo por pérdida o daños en el Producto pasará al Cliente o al representante del mismo desde el momento de su recepción.

## 7 - Aceptación y cancelación del pedido, derecho de desistimiento de los Consumidores.

7.1 El Cliente debe notificar a Dell tan pronto como reciba el Pedido de cualquier pérdida, error o daño que se hubiera producido en el Producto entregado o en sus embalajes.

7.2 Si el Cliente decidiese no aceptar la licencia de uso del sistema operativo al iniciar el sistema, en el caso de que la hubiese, Dell solamente aceptará la devolución del Producto completo y el reembolso según lo establecido respecto al plazo señalado en

esta cláusula respectivamente para Consumidores y no Consumidores.

7.3 En todas las devoluciones los Productos deben de estar disponibles para su recogida como y cuando sean razonablemente requeridos por Dell.

#### 7.4 Consumidores

Derecho de Desistimiento de los Consumidores: Los Consumidores podrán cancelar el pedido sin necesidad de alegar causa alguna en los 7 días laborables (sin considerar fines de semana y festivos) posteriores a la recepción del pedido. Dell podrá solicitar la confirmación de la cancelación por escrito.

No se aplicará el derecho de desistimiento si el Consumidor comienza a usar el Software y/o los Servicios o si el Consumidor deja el Producto en condiciones que lo hagan inadecuado para su venta.

Los Productos serán devueltos a Dell sin daños, corriendo el Consumidor con todos los riesgos y en el mismo embalaje en el que fueron entregados. Dell reembolsará el Precio minorado en todos aquellos gastos producidos por la devolución y daños en el Producto en el plazo de 30 días desde la recepción del Producto; igualmente se deducirá del reembolso del Precio cualquier cantidad razonable por daño o pérdida en el Producto causado por los actos u omisiones del Cliente.

#### 7.5 No Consumidores

Los Clientes No Consumidores únicamente pueden proceder a la devolución del Producto cuando exista una falta de conformidad con el contrato y mediante comunicación escrita a Dell en el plazo de siete (7) días tras la entrega. En caso contrario se considerará que se ha producido la aceptación del Producto.

Los Clientes no Consumidores renuncian expresamente a su derecho de desistimiento.

### 8 - Garantía y servicios

8.1 Dell cumplirá sus obligaciones de reparación y/o sustitución de los Productos. Estas obligaciones están condicionadas al uso adecuado de los Productos y no cubren cualquier parte de los mismos que hayan sido modificadas o reparadas sin el consentimiento previo por escrito de Dell. Dell podrá requerir a los fabricantes de Productos y/o Software de Terceros a cumplir sus obligaciones de garantía relativas a sus Productos y/o Software.

8.2 El alcance de las obligaciones de Dell será el indicado en la Oferta de Servicio. Dell realizara todos los esfuerzos razonables para cumplir los tiempos de respuesta estimados en la Oferta de Servicio, teniendo en cuenta que el plazo real podrá variar

dependiendo, entre otros factores, de la distancia y accesibilidad de la ubicación del Cliente, condiciones meteorológicas y disponibilidad de los componentes. Dell cumplirá cualesquiera otros términos establecidos en la Oferta de Servicio. No obstante lo anterior, queda excluido del servicio, salvo que se haya indicado expresamente en la Oferta de Servicio lo siguiente: trabajos realizados fuera del horario laboral, reubicación, retirada de hardware o software no suministrado por Dell, mantenimiento preventivo, reparación de los Productos que se encuentren funcionando de acuerdo con los estándares de la industria, incluyendo sin limitación píxeles defectuosos en monitores, transferencia de datos o Software y virus. El Cliente es responsable de retirar los productos suministrados por terceros.

8.3 Dell no será responsable de aquellos defectos que se produzcan por una causa externa tal como el desgaste normal, software o hardware cargado o conectado al Producto por el Cliente en el caso de que dicho software o hardware no haya sido suministrado por Dell, accidente, descarga, control de humedad, subida de tensión eléctrica u otras condiciones ambientales distintas a un entorno seguro y normal de oficina y hogar.

8.4 Dell no proporciona servicios relativos a Productos de Terceros, hardware o software; no obstante transferirá a los Clientes, en la medida en que esté autorizado a hacerlo, las garantías ofrecidas por el fabricante o suministrador de los Productos de Terceros.

8.5 Los Servicios podrán ser prestados telefónicamente o a través de Internet cuando sea conveniente. Las llamadas telefónicas podrán ser grabadas para fines de formación. El Cliente tratará con Dell con la cortesía razonable, proporcionando la información y cooperación necesaria que permita a Dell la prestación del Servicio, y correrá a cargo de todos los gastos, telefónicos y postales en los que incurra al contactar con Dell.

8.6 Dell realizará las reparaciones de acuerdo con la Ley y, según el caso, de acuerdo con la Oferta de Servicio utilizando componentes nuevos o equivalentes a nuevos de acuerdo con los usos y estándares de la industria. Las Piezas de Repuesto que hayan sido reparadas en aplicación de la garantía establecida en la presente cláusula tendrán a su vez una garantía de 90 días desde la fecha de entrega del producto reparado. No obstante, Dell garantiza las reparaciones realizadas en los términos descritos en la Oferta de Servicios o de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

8.7 Dell adquirirá la propiedad de los Productos sustituidos o de los componentes que hayan sido reemplazados durante la reparación. Dell podrá requerir al Cliente devolver los componentes retirados para su reacondicionamiento, análisis o por motivos medioambientales.

8.8 Dell podrá facturar al Cliente una cantidad en el supuesto de que no devolviera los componentes retirados durante la reparación, previa comunicación al Cliente antes de proceder a la facturación. Dicha cantidad reflejará el coste incurrido por Dell para reemplazar las piezas o componentes y/o el coste de las piezas y/o componentes a

reacondicionar y/o derivados del incumplimiento de obligaciones medioambientales como resultado de la no devolución del Producto y/o componentes.

8.9 Los Productos, Software y Servicios vendidos se corresponderán con las especificaciones sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 3.4 de las presentes Condiciones Generales.

8.10 Las partes no críticas para el funcionamiento del Producto, incluyendo bisagras, puertas, marcos, detalles ornamentales quedan excluidas de la garantía.

8.11 Las baterías de los ordenadores portátiles, de conformidad con la naturaleza consumible de las mismas, se entregan con una garantía máxima de un año salvo que se haya indicado un periodo inferior en la Oferta de Servicio aplicable. Esta garantía no será ampliable.

8.12 Los Clientes serán responsables de evaluar que la descripción y especificaciones de los Productos son idóneos para sus necesidades. La adecuación para un uso o entorno determinado deberá ser acordada con Dell por escrito con anterioridad a la compra.

8.13 Los Clientes No Consumidores no tendrán un derecho automático a la reparación o el reemplazo salvo lo descrito en la descripción del Servicio.

8.14 Las presentes Condiciones Generales constituyen la totalidad de las garantías, expresas o implícitas, de la condición, calidad, durabilidad, rendimiento o comerciabilidad de los Productos, si bien podrá acordarse expresamente por escrito un alcance diferente de las mismas. Los Clientes no Consumidores renuncian al régimen del Código Civil en materia de vicios ocultos

#### Consumidores

8.15 Garantía Legal o de Conformidad. Dell garantiza que los Productos vendidos serán idóneos para su uso general en un entorno doméstico, no empresarial ni científico de forma consistente con su propia naturaleza, las especificaciones, funcionalidades y estándares de funcionamiento operativo descritos en la descripción del Producto. La adecuación para un uso o entorno diferente deberá ser explícita y claramente acordada (preferiblemente por escrito) con Dell con anterioridad a la compra.

8.16 Dell reparará, o en el supuesto de que la reparación no pudiese ser realizada, reemplazará el Producto defectuoso en un periodo razonable y con la diligencia debida de acuerdo con la normativa vigente en materia de derechos de los consumidores.

8.17 Ninguna de las estipulaciones contenidas en esta cláusula podrá limitar los derechos legales de los consumidores por lo que deberán ser interpretadas de conformidad con la legalidad vigente y específicamente en lo relativo a los derechos de reparación y/o reemplazo durante el periodo legalmente establecido. En particular las

cláusulas 8.10, 8.11, 8.12, 8.13 y 8.14. no serán de aplicación a Clientes Consumidores.

8.18 El alcance de la garantía legal y su aplicación aparece descrito en el vínculo que se indica a continuación:[http://www1.euro.dell.com/content/topics/topic.aspx/emea/topics/ecommm/es/info\\_ace?c=es&l=es&s=dhs](http://www1.euro.dell.com/content/topics/topic.aspx/emea/topics/ecommm/es/info_ace?c=es&l=es&s=dhs)

#### 9 - Custom Factory Integration (CFI)

El Servicio CFI solo disponible para Clientes No Consumidores será suministrado por Dell de acuerdo a las instrucciones y especificaciones técnicas señaladas por el Cliente de acuerdo a los requerimientos previos de Dell. El Cliente podrá especificar y proveer el MI o bien indicar que sea Dell quien especifique y provea el MI según las instrucciones del Cliente. Dell deberá aceptar y/o estar conforme con el MI, siendo entonces cuando se integrará el MI en el Producto dando como resultado un Producto de CFI. Dell podrá instalar el Producto CFI siguiendo las instrucciones del Cliente o, si se hubiera acordado por escrito, según el criterio técnico de Dell. En todo caso, Dell no desarrollará trabajo CFI que no considere técnicamente viable. Dell no garantiza la funcionalidad de MI.

#### 10 - Fuerza mayor

Ninguna de las partes será responsable por incumplimiento debido a circunstancias que escapen a su control razonable (casos de fuerza mayor) incluyendo de forma meramente enunciativa: huelgas, actos terroristas, guerras, problemas de transporte, suministro o producción, fluctuaciones del tipo de cambio, acciones gubernamentales, cambios legislativos o desastres naturales. En estos casos o en supuestos análogos, cualquiera de las partes contará con una extensión del plazo razonable para el cumplimiento de sus obligaciones; sin embargo, si la circunstancia durase mas de 60 días, cualquiera de las partes tiene el derecho de resolución sin compensación alguna previa notificación por escrito.

#### 11 - Responsabilidad

Dell acepta toda responsabilidad por cualquier pérdida o daño a la propiedad privada, muerte o daños corporales causados por culpa, negligencia o mala fe de Dell, o de cualquiera de sus empleados, agentes y subcontratistas que actúen en su nombre. La responsabilidad anteriormente señalada no excederá, salvo en el caso de muerte o daños corporales en los que no habrá ninguna limitación, de una cantidad igual al 125% del

Precio. Dell no será responsable frente a sus Clientes por:

- (i) pérdidas que resulten de cualquier defecto o deficiencia en los Productos o Servicios que Dell hubiera solucionado en un plazo razonable;
- (ii) pérdidas indirectas tales como pérdidas de negocio, ingresos, beneficios, salarios, datos, o ahorros;
- (iii) pérdidas que hubiesen podido ser evitadas por el Cliente siguiendo las recomendaciones o instrucciones razonables propuestas por Dell;
- (iv) pérdidas que resulten como consecuencia del uso por Dell de materiales suministrados o especificados por el Cliente o siguiendo instrucciones suyas; o
- (v) cualquier pérdida derivada de la incapacidad del Cliente de mantener copias de seguridad completas y actualizadas de programas de ordenador y datos.

## 12 - Derechos de Propiedad Intelectual y Software

Dell indemnizará al Cliente por todos los costes y responsabilidades derivadas de cualquier reclamación por el uso del Producto que infrinja cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial de terceros. Dell podrá retirar, intercambiar o modificar el Producto o reembolsar al Cliente, minorando su depreciación en este caso. El Cliente indemnizará a Dell de cualquier reclamación relacionada con el MI o DPI especificado por o propiedad del Cliente que se hubiera integrado en el Producto. Dell se reserva el derecho a litigar, negociar y llegar a acuerdos y el Cliente tiene la obligación de ayudar a Dell cuando la disputa esté directamente relacionada con el Producto del Cliente. Dell se reserva todos sus DPI en el Producto. El Cliente deberá notificar inmediatamente a Dell de cualquier infracción o uso no autorizado del Producto o de los derechos de propiedad intelectual o industrial del mismo. Dell no indemnizará al cliente por: (i) Productos o Software de Terceras Partes (ii) modificaciones o usos no autorizados (iii) cualquier reclamación causada por el uso del Producto en conjunción con algún elemento no suministrado por Dell. El Cliente deberá cumplir con las condiciones de la licencia de uso del Software.

## 13 - Control de exportaciones

Se pone en conocimiento del Cliente que el Producto, lo que puede incluir tecnología y software, está sometido a la legislación de control de exportaciones de los EEUU y de la Unión Europea, así como a la del país en la que el producto sea entregado o usado. En virtud de lo dispuesto por estas leyes, el Producto no deberá ser vendido, arrendado o transferido por el Cliente a aquellos países, usuarios, o para aquellas utilidades que se

encuentren restringidas por las citadas leyes. El Cliente manifiesta su conformidad con el cumplimiento de estas leyes.

#### 14 - Protección de datos

Todos aquellos datos de carácter personal obtenidos por Dell del Cliente serán tratados y procesados de conformidad con todas las leyes aplicables y según la Política de Privacidad de Dell. Dell podrá compartir estos datos con otras entidades Dell, agentes, o subcontratistas que presten servicios a Dell con el consentimiento del titular de los datos si es requerido. Dell podrá asimismo transferir dichos datos a sus filiales, que podrán estar situadas fuera del Espacio Económico Europeo (como por ejemplo Dell Inc. domiciliada en los EEUU) con el consentimiento del titular de los datos si es requerido. En este caso Dell garantizará la adecuada protección para salvaguardar los datos de carácter personal. Para obtener una copia de la Política de Privacidad de Dell, diríjase a la página Web de Dell o contacte con: Agente de Protección de Datos de Dell en Dell, DELL S.A. en 1, Rond point Benjamin Franklin, 34938 Montpellier, Francia o Dell Computer, S.A. en Edificio Valrealty, C/ Basauri 17, 28023 Madrid, España. El Cliente consiente el procesamiento de sus datos de carácter personal de acuerdo con lo aquí establecido.

#### 15 - Confidencialidad

Cada parte deberá de tratar toda la información recibida de la otra parte y que esté calificada como confidencial de igual modo que trataría su propia información confidencial con carácter general, pero en cualquier caso con un mínimo grado de cuidado razonable.

#### 16 - Resolución

Cualquiera de las partes podrá resolver el contrato cuando la otra parte: (i) incumpla de modo sustancial o reiterado estas Condiciones Generales y no subsane dicho incumplimiento en el plazo de 30 días tras el requerimiento para ello por escrito; o (ii) fuere declarada insolvente o deviniere incapaz para hacer frente a sus obligaciones de pago de cantidades debidas. Dell podrá resolver inmediatamente el contrato mediante notificación por escrito si el Cliente: (i) no realiza el pago del precio a la fecha convenida; o (ii) si infringe o Dell razonablemente sospecha que el Cliente ha infringido las leyes de Control de Exportación.

Las siguientes cláusulas de estas Condiciones Generales continuarán en vigor aun en caso de resolución o finalización de estas Condiciones, y vincularán tanto a las partes

como a sus legítimos sucesores y cesionarios: cláusulas 4.2, 4.4, 6.1, 6.2, 7.4, 8.7, 8.8, 11, 12, 13, 15 y 18.

#### 17 - Ley aplicable y Jurisdicción

La ley española será la de aplicación. Los Clientes No Consumidores acuerdan someterse a la exclusiva jurisdicción de los Tribunales de Madrid. Si alguna parte o cláusula de las presentes Condiciones fuera declarada inválida por un Tribunal, el resto continuará en vigor para las partes. Todas las notificaciones entre las partes deberán ser enviadas por escrito al representante legal de la otra parte en el domicilio señalado en la factura. Queda expresamente excluida la aplicación del Convenio de Viena para la Venta Internacional de Mercancías.

#### 18 - Cesión

Dell podrá ceder, subcontratar o transferir sus obligaciones o derechos, en todo o en parte, a una tercera parte competente. El Cliente podrá hacer lo anterior solamente con el consentimiento escrito de Dell.

#### 19 - Misceláneo.

El Cliente puede encontrar toda la información relativa a las políticas de Dell, detalles de Ofertas de Productos y avisos en: [www.dell.es](http://www.dell.es).

## 5. Bibliografía

---

<sup>1</sup> Ley Orgánica 15/1999.

[http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases\\_datos/doc.php?coleccion=iberlex&iid=1999/23750](http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases_datos/doc.php?coleccion=iberlex&iid=1999/23750)

<sup>2</sup> Real Decreto 1720/2007

[http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases\\_datos/doc.php?coleccion=iberlex&iid=2008/00979](http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases_datos/doc.php?coleccion=iberlex&iid=2008/00979)

<sup>3</sup> Ley De Comercio Electrónico

<http://www.boe.es/boe/dias/2002/07/12/pdfs/A25388-25403.pdf>

<sup>4</sup> Ley de la Firma Electrónica

<http://www.boe.es/boe/dias/2003/12/20/pdfs/A45329-45343.pdf>

<sup>5</sup> Cláusula de Privacidad de DELL

<http://www1.euro.dell.com/content/topics/topic.aspx/emea/topics/footer/privacy?c=es&l=es&s=gen&~lt=popup>

<sup>6</sup> Ley De Comercio Electrónico

<http://www.boe.es/boe/dias/2002/07/12/pdfs/A25388-25403.pdf>

---

<sup>7</sup> Condiciones generales de contratación de DELL

<http://www.euro.dell.com/content/topics/topic.aspx/emea/topics/footer/terms?~lt=popup&l=ES&c=ES&s=ESDHS>

Análisis del Real Decreto 1720/2007. Editorial DaFeMa.

Miguel Ángel Davara Rodríguez

Manual de Derecho Informático 10ª edición. Editorial Thomson Aranzadi.

Miguel Ángel Davara Rodríguez

Factbook Comercio Electrónico 3ª edición. Editorial Thomson Aranzadi.

Miguel Ángel Davara Rodríguez

Documentación ofrecida durante el curso del Magister en Asesoría y Consultoría en tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Davara & Davara Asesores jurídicos