

CÓDIGO ÉTICO PARA EL COMERCIO
ONLINE EN EL SECTOR DE LOS
INSTRUMENTOS MUSICALES



PEÁMBULO

El presente Código Ético recoge el compromiso, de todas aquellas empresas del sector de INSTRUMENTOS MUSICALES que lo suscriben, con la legalidad, la transparencia, y la calidad en el servicio reflejo de la profesionalidad de la empresa y generadores de la confianza en la seriedad empresarial que, a través del SELLO DE CONFIANZA ON-LINE avala la Asociación Nacional de Empresas fabricantes importadoras y distribuidoras de Instrumentos Musicales, COMUSICA.

Dentro del compromiso asumido del más exacto cumplimiento de la normativa que regula en COMERCIO ON-LINE se señalan, concretamente las siguientes normas que van a regir de forma exacta la actividad comercial a través de la web de las empresas adheridas.

- Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- 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.
- La Ley 34/2002 de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.
- La Ley 7/1996, de 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista, modificada por la ley 47/2002 para la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 97/7/CE, en materia de contratos a distancia, y para la adaptación de la Ley a diversas Directivas comunitarias.
- La Ley 7/1988, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de Contratación,
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Este código de conducta no es un control exhaustivo de la legislación vigente, por lo que cada adherido es responsable de cumplir con todas las normativas que le afecten en la realización de sus actividades específicas.

ANTECEDENTES

El sector de Instrumentos Musicales no es ajeno a la irrupción de las nuevas tecnologías en el área comercial; aunque si bien es cierto que por las características de los instrumentos musicales se hace imprescindible la tienda física, no es menos cierto que hay diversos tipos de instrumentos y accesorios que ya están inmersos de lleno en el comercio electrónico.

Según todos los estudios sobre el material, la introducción del *E-COMERCE* que estaba previsto que se consolidase en el sector de los instrumentos musicales a mediados de la década, ha sido acelerada por el COVID 19 y las políticas de confinamiento, haciendo que dicha tendencia se acelere hasta extremos no previstos hace pocos años.

Según estudios realizados, uno de los factores que más valoran los consumidores es el de la CONFIANZA en la web a través de la que se hace la compra. Aspectos como conocer a la empresa que está detrás de la venta electrónica, el poder tener seguridad y confianza en la compra que está efectuando, el saber que la empresa que efectúa la venta es una empresa de solvencia "reconocida".

El sector de Instrumentos Musicales es un sector pequeño, con un limitado grupo de empresas que actúan en el mismo, lo cual da lugar a un conocimiento directo y profundo por parte de COMUSICA de la gran mayoría de las empresas que actúan en el sector y permite dar un aval de garantía, calidad y profesionalidad con un conocimiento muy superior al de una simple auditoria de cumplimiento.

Igualmente es de especial importancia el hecho de que una entidad independiente como en este caso COMUSICA, avale la solvencia, calidad y confianza en determinado comercio, en cuanto a sus prácticas de venta on-line, al cumplimiento de la normativa sobre ventas a distancia, protección del consumidor o protección de datos de carácter personal.

En definitiva, el objetivo perseguido es el generar confianza tanto por la seriedad y solvencia de la empresa que efectúa la venta, como en el cumplimiento de la legislación que regula este tipo de gestión comercial y en definitiva generar confianza en cuanto a la protección de derechos e intereses de los consumidores.

El cumplimiento de estos objetivos se consigue mediante el aval de COMUSICA a los poseedores del SELLO DE CALIDAD, para lo cual nos valemos de los siguientes medios y mecanismos:

- 1.-** La existencia del compromiso de cumplimiento del presente código Ético por parte de los poseedores del sello.

- 2.- La realización de auditorías periódicas por parte de COMUSICA sobre las empresas que ostentan en SELLO.
- 3.- La existencia de un Comité de supervisión y control formado dentro de COMUSICA al objeto de supervisar las auditorias que se realicen, y atender a las reclamaciones de los consumidores.
- 4.- La adaptación continua de las presentes normas al cambio de la normativa que regula el comercio on-line.
- 5.- El contacto directo desde COMUSICA a nivel de control y asesoramiento con todas las empresas poseedoras del SELLO.
- 6.- La obligatoriedad de formación continua especifica en material de comercialización de instrumentos musicales que se realiza bajo la supervisión de COMUSICA.

COMPROMISOS DERIVADOS DE LA ACEPTACIÓN DE ESTE CÓDIGO

Las empresas que aceptan el presente código asumen el compromiso de desarrollar su actividad comercial de acuerdo con los principios DE LEGALIDAD, TRANSPARENCIA Y SEGURIDAD que se recogen a continuación:

La información que se facilite a los compradores, base de los principios antes citados, ha de ser en todo caso, completa, clara, transparente y veraz no ofensiva y lícita, según se recoge en los siguientes apartados:

I.- Información relativa a la empresa

Es fundamental el conocimiento completo sobre quien es el responsable del funcionamiento de la página web a través de la que se efectúan las operaciones comerciales, por lo cual la información relativa a la empresa titular de la página web debe de estar recogida de forma clara y completa, incluyendo los siguientes datos:

- Razón social o nombre del titular.
- Número de identificación fiscal.

- Dirección fiscal (calle y número, dp ciudad y provincial).
- Nombre comercial en caso de no coincidir con la razón social.
- Dirección física del establecimiento (calle y número, dp ciudad y provincial).
- Número de teléfono.
- Dirección de correo electrónico.

Todos estos datos deben ser veraces con el fin de que el consumidor o usuario pueda ponerse en contacto y comunicarse con el vendedor

II.- Información del proceso de compra

Previamente al inicio de la compra, se debe poner a disposición del consumidor información clara y detallada sobre el proceso a seguir para la adquisición de algún producto y las condiciones generales de la contratación.

Se debe de disponer de algún Sistema que permita imprimir o archivar la información tanto sobre el proceso de compra y las condiciones generales como de los datos concretos del material incluido en la web

- Idioma o idiomas en los que se va a desarrollar la compra.
- Características completas del producto a adquirir.
- Condiciones económicas, precio total, incluidos impuestos, tasas y gastos de transporte.
- Formas de pago.
- Posibles alternativas para la entrega del producto
- Existencia de dicho material en stock.
- Plazo de entrega.
- Pago de los portes.
- Garantía legal
- Derecho de desistimiento.
- La existencia de asistencia postventa tras la compra, cuando proceda
- La duración del contrato online y las condiciones en las que se puede dar por finalizado.

Se debe de facilitar una opción de compra lo suficientemente clara como para que el cliente no tenga duda de la aceptación de las condiciones y la decisión de compra efectiva.

En el caso de la existencia de sistemas de venta de varios productos (carrito de compra) se tiene que disponer de una opción que permita ver todos los productos adquiridos, los precios de cada uno de ellos y la opción de eliminar la selección efectuada.

No se deben de incluir cargos adicionales al importe de la compra principal y en caso de que por algún concepto hubiese algún cargo adicional deberá de estar claramente informado y requerir la conformidad expresa del cliente.

La empresa vendedora antes de la conclusión del contrato deberá obtener el consentimiento expreso del consumidor para todo pago adicional.

a) Derecho de desistimiento

La empresa vendedora debe informar al consumidor de forma clara y comprensible del derecho de desistimiento, así como el plazo de ejercicio y condiciones de dicho derecho.

Igualmente informará de la forma de llevarlo a cabo, los costes y los posibles límites al mismo, debiendo de informar antes de la compra, claramente, cuando algún producto no tenga derecho de desistimiento, por su naturaleza o las circunstancias en que por la naturaleza o características del material vendido puede perderse el derecho de desistimiento

Se debe de informar, en su caso, de la obligatoriedad de pago de los gastos de devolución del material adquirido.

La página web deberá de incluir necesariamente un formulario para que rellene el comprador y ejercite su derecho de desistimiento.

Se debe de informar que el consumidor será responsable de la disminución de valor de los bienes cuando ésta resulte de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

Se deberá devolver el dinero pagado al consumidor sin demoras indebidas y en todo caso, antes de 14 días naturales desde la fecha en que hubiera sido informado de la decisión de desistimiento. Se podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que el consumidor haya presentado una prueba de la devolución, según qué condición se cumpla primero.

b) Garantía legal

Se debe de informar de la garantía establecida por la Ley de Defensa de Consumidores y usuarios, plazo de duración, condiciones de ejercicio de la misma y derechos que otorga al

comprador, sustitución, reparación, rebaja en el precio o anulación de contrato, especificando de forma clara las distintas opciones que tiene el cliente en cada momento y la forma de ejercer estos derechos.

c) Garantía comercial

En el caso de que exista una garantía comercial, que tenga como consecuencia la ampliación de los derechos que la ley concede al comprador se debe de informar de forma concreta y detallada de cuáles son estos derechos y de la forma de ejercitarlos.

III.- Información posterior a la compra

Inmediatamente después de que el cliente formalice la compra, la empresa deberá confirmar la recepción del pedido enviando un acuse de recibo por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica similar, dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que recibió la aceptación del consumidor confirmando la operación e incluyendo todos los datos relativos a la operación efectuada.

Se podrá solicitar factura electrónica o en papel, sin coste alguno para el comprador.

El comprador deberá de ser informado en todo momento del plazo en el cual se le efectuará la entrega del material adquirido. En el caso de imposibilidad en cumplir el citado plazo el comprador deberá de ser informado en el mismo momento en que se produzca dicha circunstancia y en el caso de que el comprador anule la compra, deberá de devolverse el dinero sin demora.

Se asume el compromiso de facilitar a los consumidores sistemas de pago seguros y dignos de confianza que permitan garantizar la confidencialidad y la seguridad de los pagos. La empresa asume el compromiso de actualizar estos sistemas adaptando su web según aparezcan sistemas nuevos que supongan mayor garantía o comodidad para el consumidor.

IV.- Protección de datos personales

Se asume el compromiso de cumplimiento estricto de la normativa de protección de datos personales.

- Se deberá de informar al cliente de forma clara y fácilmente comprensible de toda aquella información que se solicite y sea susceptible de tratamiento por su carácter de dato personal del cliente.

- Únicamente se solicitarán del cliente aquellos datos imprescindibles para la operación comercial objeto de solicitud, o en su caso se deberá de indicar la información obligatoria y la opcional y en su caso las consecuencias de negarse a darlos.
- Cuando se recojan los datos personales deberá de disponerse de un Sistema mediante el cual el cliente consienta expresamente con la política de privacidad y ello antes de procederse al envío de los datos en cuestión.
- Cuando los datos personales dejen de tener utilidad para la información para la que se recogieron, deberán de suprimirse.
- Se deberá de garantizar la privacidad de los datos personales de los clientes, mediante la adopción de los medios técnicos necesarios a tal fin.

La información que debe de incorporarse a la WEB es la siguiente:

- Existencia del fichero de datos personales.
- Destino de los citados datos.
- Identidad del responsable del tratamiento de los datos recogidos y en su caso de su representante y forma de contactar con el mismo, vía correo electrónico o por otro medio.
- Uso que se pretende dar a los datos y en su caso información de la transmisión de datos a terceros.

Se deberá de informar de forma clara y concisa sobre los derechos de los consumidores en relación a los datos personales recogidos en la web concretamente derechos de poder acceder a los citados datos, rectificarlos, a anular la autorización para el tratamiento de los datos, en el momento que desee el interesado y la forma de hacerlo y se deberá de informar del derecho del interesado a presentar reclamación contra la empresa por infracción a esta normativa y la forma de hacerlo.

Se deberá de solicitar autorización expresa para el envío de información o publicidad vía mail, móvil o por cualquier otro sistema. Igualmente se debe de incorporar un Sistema de uso sencillo a fin de dars de baja de los envíos de publicidad, cuando previamente se hayan autorizado.

V.- Cookies

Se debe de facilitar a los clientes información clara y completa sobre los diferentes tipos de cookies, así como la finalidad de cada uno de ellos.

Se debe de incluir instrucciones claras sobre como deshabilitar las citadas cookies.

Las cookies deberán de utilizarse de forma independiente de los datos personales de los usuarios, de forma que nunca se asocie o identifique la información que se recopile con el consumidor.

VI.- Atención al cliente, reclamaciones

La atención al cliente es uno de los aspectos en los que hace más hincapié el sello de COMUSICA.

Los poseedores del SELLO se comprometen a mantener un servicio de atención al cliente de calidad, a atender reclamaciones y responder dudas y quejas en un tiempo razonable.

A tal fin se comprometen a mantener al menos una dirección de correo electrónico y un teléfono a través del cual se recepciones cuantas dudas, quejas reclamaciones puedan hacer los clientes, con las siguientes características:

- El servicio de atención al cliente no debe de suponer ningún coste para el cliente.
- Se debe de indicar claramente en la web la dirección de correo electrónico donde reclamar.
- En el caso de un número telefónico se debe de poner el horario de atención al cliente.
- Se debe de designar a un responsable de atención al cliente en cada empresa.
- Se deberá de mantener un registro de quejas presentadas en el cual se recojan todas las quejas que recibe la empresa y la tramitación de las mismas. Este registro deberá de mantenerse al menos durante dos años.
- Los procesos de quejas y reclamaciones deben atenderse en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.
- En el caso de que la queja no pueda resolverse, se deberá de informar al consumidor de un organismo a través del cual se pueda alcanzar una resolución alternativa de

conflictos y el acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea, de acuerdo con lo dispuesto por el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013.

VII.- Control de cumplimiento

Las empresas adheridas se comprometen a facilitar a COMUSICA toda la información que La Asociación solicite en relación al cumplimiento de las obligaciones recogidas en este Código, así como la aceptación de las sugerencias que se efectúen en relación al contenido o funcionamiento de su página web.

Para más información puedes contactar con nosotros a través de nuestra web:

www.comusica.com



C/ Marqués de Urquijo 17. 1º Ctro. Dcha.
28008 Madrid
comunicacion@comusica.com