

ASPECTES JURÍDICS DE L'ÚS DEL WHATSAPP PER LES OFICINES DE FARMÀCIA EN L'ÀMBIT DE LA SEVA ACTIVITAT

Darrerament, han proliferat les consultes d'associats relatives a l'ús del Whatsapp com a eina de comunicació amb els clients de les oficines de farmàcia, i en especial, en relació a la utilització d'aquesta aplicació de missatgeria instantània com a canal de venda.

Com es sabut, les oficines de farmàcia tenen dos grups d'activitat clarament diferenciats des de la perspectiva del seu règim jurídic: d'una banda, la dispensació de medicaments i productes sanitaris (tenint aquests un règim de venda al públic altament regulat, al tractar-se de productes que tenen impacte en la salut de les persones), i de l'altra, la comercialització al públic de productes anomenats de venda lliure (no estant la seva venda sotmesa a restriccions regulatòries); dins d'aquest darrer grup s'hi inclouen fonamentalment productes d'higiene i cura personal, complements alimentaris, plantes per a ús medicinal no MTP i, en general, productes de parafarmàcia.

La venda a distància de medicaments i productes sanitaris està prohibida (s'han de dispensar presencialment a les oficines de farmàcia), excepte la dispensació de medicaments per a ús humà fabricats industrialment no subjectes a recepta mèdica (els anomenats medicaments OTC), que es poden dispensar a distància però única i exclusivament a través de pàgines web d'oficines de farmàcia que compleixin els requisits establerts al RD 870/2013, de 8 de novembre (havent sigut aquests objecte d'anàlisi en anteriors "assessor respon" i que donem aquí per reproduïts).

La venda a distància de productes de comercialització lliure (entre els quals, els productes comercialitzats per les oficines de farmàcia que no tinguin la condició de medicaments o productes sanitaris), està, en termes generals, permesa acomplint amb el que indica el Codi de Consum de Catalunya i la Normativa de protecció de dades de caràcter personal.

- **Codi de Consum de Catalunya** (aprovat per la Llei 22/2010, de 20 de juliol)

Qualifica les vendes efectuades a distància com aquelles realitzades *"per contractació telefònica, la contractació per correspondència i la contractació feta per mitjans audiovisuals i electrònics"*.

Amb independència de la plataforma o mitjà que s'empri per realitzar les vendes a distància, Whatsapp com d'altres en es una de missatgeria instantània, la seva utilització com a canal de venda a distància està, en principi, permesa sempre que s'acompleixin per l'empresari (en aquest cas, pel titular de l'oficina de farmàcia), els requisits establerts per l'Article 222-2 del Codi de Consum de Catalunya.

Requisits:

- a) Tota la informació relativa al preu i condicions de compra (cost del transport, termini d'entrega) ha de ser pública a través d'un mitjà de lliure accés (pàgina web o similar), en el que els consumidors puguin visualitzar amb caràcter públic i lliure els preus, condicions de compra i transport dels béns a adquirir.
- b) La identitat de l'oferent del bé o servei (en aquest cas, el nom de l'oficina de farmàcia i el NIF del seu titular)
- c) El cost de l'ús de la tècnica de comunicació a distància, si aquest és superior a les tarifes bàsiques del servei. (per exemple, ús d'un 902....)
- d) La informació relativa al bé o servei que s'ofereixi, amb la descripció suficient de la naturalesa, la quantitat, la qualitat i les possibilitats de consum o d'ús del dit bé o servei.
- e) El preu total, d'acord amb el que estableix la normativa aplicable (incloent impostos). L'import corresponent a les despeses de lliurament s'ha de consignar de manera separada si aquestes són a càrrec de la persona consumidora.
- f) La modalitat i el termini màxim de lliurament del bé o d'execució del servei des del moment de recepció de la comanda. Amb aquesta finalitat, l'empresari o empresària ha de fer arribar a la persona consumidora un justificant de recepció de la comanda en el termini de tres dies a partir de la data de recepció.
- g) La informació al consumidor sobre el seu dret de desistiment de la compra.
- h) El sistema de devolució del bé en cas de manca de conformitat. S'ha de fer constar expressament que, en aquest cas, les despeses de devolució són a càrrec de l'empresari o empresària.
- i) Les modalitats de pagament.

j) Les garanties i els serveis postvenda.

k) S'haurà de fer arribar al consumidor el corresponent tiquet de compra acreditatiu de l'operació.

Infraccions:

En matèria de consum poden ser objecte d'imposició de sancions econòmiques que varien des dels 3.000 Euros fins al 1.000.000 d'Euros: en la gradació de les sancions econòmiques a imposar s'hi tenen en compte diversos criteris, especialment, el perjudici econòmic causat als consumidors, el lucre obtingut per l'empresari infractor, la reiteració i la prolongació en el temps de la infracció.

- **Normativa de protecció de dades personals**

Adicionalment, cal tenir en compte que la utilització de qualsevol canal de venda, Whatsapp o qualsevol altre, comporta l'accés a dades personals dels consumidors (fonamentalment, números de telèfon i adreces d'entrega que podran associar-se a una determinada persona física). Això comportarà l'obligació del titular de l'oficina de farmàcia de tractar, garantir la custòdia i registrar l'accés a les dades personals, de conformitat amb la normativa de protecció de dades. Cal recordar que les infraccions en matèria de protecció de dades poden comportar la imposició de sancions econòmiques, que depenent de diversos paràmetres (tipologia de la infracció, reiteració, perjudici creat als afectats, etcètera), pot arribar fins als 300.000 Euros.

En definitiva, per a la realització de vendes a distància de productes de venda lliure, les oficines de farmàcia podran emprar aquelles plataformes o eines telemàtiques que tinguin a disposició (incloent l'aplicació Whatsapp o qualsevol altre), sempre i quan es doni compliment als requeriments establerts per la normativa de consum en matèria de vendes a distància i de protecció de dades personals més amunt exposades.

Informació elaborada per ARCO, abogados y asesores tributarios