

[EN PORTADA]

LA UE PROTEGE A LOS CONSUMIDORES 'ONLINE'

La Comisión Europea prepara una Directiva para la defensa de los derechos de los consumidores en los contratos que se suscriben a distancia, en la cual dota de un papel particularmente relevante a las compraventas transfronterizas realizadas a través de Internet.

TERESA BLANCO

Reservar un hotel en una *web* holandesa, comprar un disco en una página alemana o suscribirse a una revista francesa con unas mismas garantías es lo que se persigue la Directiva sobre derechos del consumidor sobre las compras a distancia que prepara la Unión Europea. Y es que comprar productos en la *web* es una práctica cada vez más habitual en la Europa de los Veintisiete. La cifra: un crecimiento de un 100 por cien en los 6 últimos años. Así, en 2010, casi el 60 por ciento de los consumidores compraron productos o servicios a través de Internet, frente al casi 40 por ciento en 2009.

Sin embargo, muchos consumidores no se sienten aún seguros y tienen muchos reparos a la hora de llevar a cabo estas prácticas. Sobre todo, cuando se trata de adquirir productos transfronterizos. Las normas actuales de protección de los consumidores se contienen dispersas en cuatro directivas europeas que establecen los requisitos mínimos. No obstante, estos textos fueron realizados antes de la revolución digital, por lo que actualmente los consumidores están poco protegidos a la hora de hacer sus compras a través de Internet.

Por ello, y con el objetivo de fomentar estas prácticas, que resultan más económicas y cómodas para los consumidores que quieren comprar en un país extranjero, la Unión Europea ha puesto en marcha una propuesta de Directiva sobre los derechos de los consumidores, con el objetivo de armonizar las condiciones relativas a la información que se ha de dar a los consumidores en las compras a distancia y en las transacciones llevadas a cabo fuera de los locales del comerciante.

El proyecto incluye todas las formas de ventas a distancia, por teléfono, televisión, correo, fax, a domicilio o en la tienda. Abarca, además, varios ámbitos: la información

SUPERADO EL PLAZO DE ENTREGA DE 30 DÍAS EL CONSUMIDOR PODRÁ ANULAR LA COMPRA

EL CONTRATO RECOGERÁ DE FORMA CLARA EL COSTE DE DEVOLUCIÓN DEL PRODUCTO VENDIDO

que debe darse antes de una compra, las normas sobre la entrega, los periodos para decidir si se quiere devolver el producto, reparaciones, intercambios, garantías y cláusulas contractuales abusivas en los contratos de cualquier tipo de venta.

Ahora bien, ofrece una particular importancia a los derechos de los consumidores en las operaciones transnacionales que se celebran a través de Internet, de forma que se aumente la confianza de los consumidores en el comercio electrónico transfronterizo.

CAMBIAR DE OPINIÓN

El pasado 1 de febrero la comisión de mercado Interior y Protección del Consumidor de la Eurocámara, aprobaba la primera lectura de la propuesta. A lo largo de la reunión del Pleno del Parlamento Europeo, celebrado en Bruselas entre el 23 y 24 de marzo, los diputados introdujeron una serie de enmiendas a la propuesta de la Comisión relativa a la Directiva. El pasado 6 de junio, el Parlamento Europeo y el Consejo llegaban a un acuerdo provisional sobre las cuestiones pendientes del acuerdo sobre la nueva Directiva, que se prevé sea aprobado a lo largo de este mes.

Así, según este último texto preparatorio,

los consumidores europeos tendrán derecho a cambiar de opinión a la hora de comprar *online* en un plazo de dos semanas. La nueva norma estipula así un periodo de espera de 14 días en toda la Unión Europea. Esto quiere decir que si se arrepienten de la compra, por cualquier motivo, pueden devolver el producto.

Para ejercitar este derecho, el consumidor deberá dirigirse por escrito al comerciante, ya sea por carta, e-mail, etc., o a través de los formularios que se hayan previsto al efecto, antes de la expiración de este plazo. A partir de esa fecha, el comerciante dispondrá de 14 días para realizar el reembolso de la operación y en el caso de tratarse de la compra de bienes, podrá esperar a realizar el reembolso a que el cliente haya devuelto la mercancía en buenas condiciones.

Esta previsión el aumento del plazo para devolver un producto comprado por Internet, que supone el doble de los siete que tienen la mayoría de los países europeos, entre ellos España, ha sido objeto de las principales discrepancias entre los eurodiputados. Y es que, en estas dos semanas, el consumidor puede retornar el producto al vendedor sin ningún tipo de penalización. Además, como dispondrá de otros 14 días para hacer efectiva la devolución, por lo que al final, el periodo puede alcanzar casi un mes.

Por otro lado, según la norma, cualquier bien ordenado a distancia debe ser entregado al comprador en el plazo de 30 días, pues, de lo contrario, el consumidor tendrá derecho a cancelar su compra.

INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

Además, la propuesta establece la necesidad de implantar normas más claras sobre los precios en las ventas *online*. Por tanto, se debe estipular de forma clara en el contrato de venta, el coste de devolución de un bien comprado a distancia para que el consumidor pueda tomar una decisión informada antes de realizar la compra.

Además, según la nueva normativa, deberá entregar los bienes de conformidad con el contrato de venta. Por consiguiente, deben ajustarse a la descripción realizada por el comerciante, ser aptos para el uso específico requerido por el consumidor si esta condición se encuentra recogida en el acuerdo, ser aptos para los usos a los que normalmente se destinan dichos bienes, y presentar la calidad y las prestaciones habituales de un bien del mismo tipo. En caso de incumplimiento grave, el consumidor puede reclamar la reparación o sustitución del bien o, en su caso, una rebaja en el precio o la resolución del contrato. El comerciante proporcionará una garantía de conformidad del bien durante un plazo de dos años a partir de la transmisión del riesgo al consumidor.

Por otro lado, la propuesta de Directiva establece que la información mínima que el vendedor deberá proporcionar al consumidor deberá ser suficientemente clara y comprensible, y estar adaptada al medio de comunicación utilizado. Entre las obligaciones de información se establece que el comprador deberá dar su consentimiento expreso a cualquier incremento o recargo en el precio, por cualquier concepto, puesto que de lo contrario no estará obligado a realizar ese pago. Así, el vendedor deberá proporcionar al consumidor información sobre las características del producto, el precio -incluidos todos los impuestos y gastos de transporte, entrega y postales, de forma que el consumidor

PRINCIPALES NOVEDADES ACORDADAS POR EL PARLAMENTO Y LA COMISIÓN

Periodo de espera. La nueva propuesta normativa de la Unión Europea estipula un periodo de espera de 14 días -el doble de los siete que tienen la mayoría de los países europeos, entre ellos España- en toda la Unión Europea para la venta a distancia durante el cual los consumidores pueden cambiar de opinión.

Precios más claros. El vendedor debe proporcionar al consumidor información clara

y completa sobre las características del producto, el precio, y cualquier gasto adicional de envío o, en su caso, de devolución del bien comprado a distancia.

Coste de devolución. En el acuerdo adoptado el pasado 6 de junio, el Consejo y el Parlamento optaron, finalmente por que sea el consumidor el que asuma el coste de devolución de aquellos productos cuyo importe sea superior a 40 euros y siempre

que esta obligación esté especificada previamente en el acuerdo de venta.

Cláusulas abusivas. El Anexo II contiene una lista de cláusulas abusivas prohibidas en cualquier circunstancia, mientras que el Anexo III contiene una lista de cláusulas "presuntamente abusivas" en función de su objeto o efecto. En caso de duda sobre el sentido de una cláusula, prevalece la interpretación más favorable al consumidor.



BELÉN ESPEJO

no correrá con ningún gasto no indicado por el comerciante-; las modalidades de pago, entrega y funcionamiento; la existencia de un servicio posventa y garantías comerciales; la existencia del derecho de desistimiento; la duración del contrato o, si el contrato es de duración indeterminada, las condiciones de resolución.

Asimismo, la norma prevé que deberá informar al cliente sobre la duración mínima de las obligaciones del consumidor derivadas del contrato; o, en su caso, la existencia de la obligación de que el consumidor pague o aporte un depósito u otras garantías financieras.

Además, en general, será el comerciante el que tenga que responder por los daños ejercidos sobre los productos vendidos durante el transporte, hasta que el comprador reciba los bienes comprometidos.

Entre otras garantías, la Directiva prohibirá las casillas pre-marcadas que impliquen pagos. Por ejemplo, es el caso de las páginas web en las que, por defecto, aparezca señalado el embarque prioritario en los viajes, o la entrega exprés en el envío de paquetes.

También prevé una protección contra los *gastos ocultos*, especialmente en Internet, y los consumidores tendrán que haber sido informados, antes de pagar, del precio total de su compra y de la duración del contrato.

Además, establece requisitos de información específicos para los intermediarios. Así, antes de la celebración del contrato, señala el documento, el intermediario indicará al consumidor que actúa en nombre o por cuenta de otro consumidor y que el contrato celebrado no deberá ser considerado un contrato entre un consumidor y un comerciante, sino un contrato entre dos consumidores, y que, por ese motivo, no entra en el ámbito de aplicación de la presente Directiva.

PESO DE LA DEVOLUCIÓN

Por otra parte, es destacable que la presión ejercida por los operadores, las principales empresas y las asociaciones europeas de co-

mercio electrónico para intentar frenar algunas de las normas incluidas en la Directiva han hecho efecto. Al menos en lo referido a los plazos de devolución de artículos y el coste que ello supone. Durante la citada reunión del pasado 6 de junio, el Consejo y el resto de miembros de la Comisión correspondiente dieron marcha atrás: el coste de devolución podrá ser asumido por el comprador en aquellos productos de importe superior a 40 euros y siempre que esté especificado en el acuerdo de venta.

Un alivio a lo previsto en un primer momento, ya que el pasado mes de marzo, durante la aprobación de enmiendas por parte de los eurodiputados, una de las novedades se refería, precisamente, a los pedidos que superen los 40 euros. En este caso, se disponía que la empresa era quien tenía la obligación de reembolsar el coste del producto devuelto y también los del envío (que tradicionalmente ha asumido el cliente el cliente) en el mencionado plazo de 14 días.

SECTORES EXCLUIDOS

También debe destacarse que las reglas contenidas en la propuesta, tal y como se perfila actualmente, no se aplicarán a ciertos sectores como el inmobiliario, los transportes de pasajeros o los servicios financieros.

Además, entre las enmiendas presentadas al texto de la Directiva, los diputados proponían excluir de su ámbito de aplicación los servicios de asistencia sanitaria, es decir, los servicios ofrecidos por profesionales sanitarios a pacientes para evaluar, mantener o restablecer su salud. Excluyen, asimismo, los juegos de azar, incluidas loterías y apuestas para las que ya hay una legislación en marcha, y ante la cual la Comisión ha abierto una consulta pública.

En el caso de los contenidos digitales, la Directiva no los considera como un bien en el sentido de la norma en el caso de que no se encuentren incorporados en un soporte tangible, en cuyo caso, dicho soporte sí que se encontrará cubierto por la norma. No obstante, la descarga de contenidos digitales, considerada como un contrato de servicio concluido por vía electrónica y ejecutado de forma inmediata sí que estaría contemplada por la nueva Directiva, si bien no se le aplicaría las condiciones previstas para los derechos de desistimiento o devolución.

CLÁUSULAS ABUSIVAS

El Anexo II contiene una lista de cláusulas abusivas prohibidas en cualquier circuns-

tancia y el Anexo III contiene una lista de cláusulas “presuntamente abusivas”, en función de su objeto o efecto. En caso de duda sobre el sentido de una cláusula, prevalece la interpretación más favorable al consumidor.

Así, se considerarán abusivas, en cualquier circunstancia, aquellas que tengan el objeto o los efectos de excluir o limitar la responsabilidad del comerciante en caso de que una acción u omisión de dicho comerciante cause la muerte o daños físicos al consumidor; limitar la obligación del comerciante de respetar los compromisos asumidos por sus mandatarios o supeditar sus compromisos al cumplimiento de una condición particular que dependa exclusivamente del comerciante; o suprimir u obstaculizar el ejercicio de acciones judiciales o de recursos jurídicos por parte del consumidor, en particular obligándole a dirigirse exclusivamente a una jurisdicción de arbitraje no cubierta por las disposiciones legales.

Asimismo, serán abusivas las que restrinjan los elementos de prueba disponibles para el consumidor o imponerle la carga de la prueba que, con arreglo a la legislación aplicable, incumbe al comerciante; o concedan al comerciante el derecho a determinar si los bienes entregados o el servicio prestado se ajustan a lo estipulado en el contrato o conferirle el derecho exclusivo a interpretar cualquiera de las cláusulas del contrato.

En cuanto a las cláusulas contractuales “presuntamente abusivas, incluye, poniendo algunos ejemplos, aquellas que tengan el objeto excluir o limitar los derechos del consumidor en relación con el comerciante o con otra parte en caso de no ejecución total

EL COMERCIANTE PROPORCIONARÁ UNA GARANTÍA DEL BIEN DURANTE DOS AÑOS

LA DIRECTIVA EXCLUYE, ENTRE OTROS, AL SECTOR DE TRANSPORTES Y SERVICIOS FINANCIEROS

o parcial o de ejecución inadecuada por parte del comerciante de cualquiera de sus obligaciones contractuales, incluido el derecho del consumidor a compensar una deuda con el comerciante por un crédito que tenga con él; permitir al comerciante retener una suma abonada por el consumidor si éste no celebra o ejecuta el contrato sin disponer que el consumidor tiene derecho a ser compensado con la misma suma si es el comerciante quien no lo celebra o ejecuta; o imponer al consumidor que no cumpla sus obligaciones una indemnización significativamente superior al perjuicio sufrido por el comerciante.

Asimismo, prevé el texto preparatorio que serán cláusulas presuntamente abusivas aquellas que se dirijan a permitir al comerciante resolver el contrato por propia voluntad sin reconocer el mismo derecho al consumidor; o autorizar al comerciante a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin preaviso razonable, salvo si el consumidor es responsable de un incumplimiento grave del contrato; entre otras actitudes tasadas del comerciante.