

# Más seguridad jurídica para consumidores y usuarios

En el primer trimestre de 2013 el comercio electrónico en España alcanzó los 2.822,6 millones de euros.



La legislación española en materia de consumidores y usuarios se adaptará a la normativa europea cuando se apruebe el proyecto de ley que modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

El objetivo es reforzar la seguridad jurídica de los consumidores y empresarios que formalizan transacciones a distancia, debido al

**La legislación española en materia de consumidores y usuarios se adaptará a la normativa europea**

**P**róximamente entrará en vigor la nueva Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que ahora se debate en el Parlamento. Entre otras novedades, se amplía el plazo para que el consumidor pueda desistir de un contrato y se refuerza la seguridad jurídica de las operaciones de comercio electrónico. **ELVIRA ARROYO**

crecimiento que estas han experimentado en los últimos años.

Un dato significativo es que, según el último *Informe sobre el comercio electrónico en España a través de entidades de medios de pago*, publicado por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en el primer trimestre de 2013 el comercio electrónico en España alcanzó los 2.822,6 millones de euros, lo que supone un 15,1 por ciento más que en el mismo trimestre de 2012, con un total de 43,5 millones de operaciones.

Los sectores más demandados por los compradores fueron las agencias de viajes y operadores turísticos (13,8%); el transporte aéreo (11,0%); el marketing directo (5,8%); el transporte terrestre de viajeros (4,8%); los espectáculos artísticos, deportivos y recreativos (3,7%); las prendas de vestir (3,4%); los juegos de azar y apuestas (3,3%); la publicidad (3%); otros comercios especializados en alimentación (2,7%), y, por último, electrodomésticos, imagen, sonido y descargas musicales (2,2%).

**Información precontractual.** Una de las novedades del mencionado proyecto de ley es que se ampliará la información precontractual que habrá que facilitar a los consumidores y usuarios. Así, los empresarios deberán informar de la existencia

de depósitos y otras garantías financieras que el consumidor deba pagar, incluidas aquellas por las que se bloquee un importe en su tarjeta de crédito o débito. También especificarán las condiciones de los servicios postventa y las garantías comerciales que otorguen en cada caso.

Además, en los contratos de suministro de contenido digital habrá que detallar las distintas formas de utilización de este, cualquier limitación técnica y los aparatos y programas con los que dicho contenido es compatible (el sistema operativo, la versión necesaria y determinados elementos de los soportes físicos).

**Contratos a distancia.** En los contratos a distancia, los requisitos de información tendrán en cuenta las restricciones técnicas de ciertos medios, como son las limitaciones del número de caracteres en algunas pantallas de teléfono móvil o de tiempo en los anuncios de televisión. En estos casos, el empresario cumplirá unas exigencias mínimas de información y deberá remitir al consumidor a otra fuente de información, a través de un número de teléfono gratuito o de un enlace a una página *web*. El proyecto de ley incorpora una nueva definición de contrato a distancia, que será el celebrado entre el empresario y el consumidor y usuario mediante la venta por correo, internet, teléfono o fax. También se incluirán las situaciones en las que el consumidor visite el establecimiento para recabar información sobre los productos o servicios de una empresa y el contrato se celebre después a distancia.

Estas medidas no valdrán para determinados tipos de contrato, como los de servicios sociales, incluidos los de vivienda social, el cuidado de niños y el apoyo a familias necesitadas; los contratos de servicios relacionados con la salud; los contratos de actividades de juego por dinero; los contratos por servicios financieros; los contratos de transferencia o adquisición de bie-

## El objetivo es reforzar la seguridad jurídica de los consumidores y empresarios que formalizan transacciones a distancia

### Cambios en la contratación por teléfono

**E**n lo que se refiere a la contratación telefónica de bienes y servicios, cuando la empresa se ponga en contacto telefónico con un usuario para formalizar un contrato, deberá confirmar la oferta por escrito o, salvo oposición expresa del consumidor, en un soporte duradero. La oferta no será vinculante hasta que el consumidor la haya firmado o enviado su acuerdo por escrito en papel, por fax, correo electrónico o por un mensaje de SMS. Así, queda asegurado que el consumidor es plenamente consciente de lo que está aceptando, algo que no es posible si el proceso completo se lleva a cabo en una única conversación telefónica.

nes inmuebles; los contratos de construcción de nuevos edificios; y los contratos de servicios de transporte de pasajeros, entre otros.

**Derecho de desistimiento.** Otra novedad es que se ampliará el plazo para ejercer el derecho de desistimiento, que pasará de los siete días hábiles actuales a 14 días naturales. Si no se hubiera informado al consumidor de que puede ejercer este derecho, el plazo quedará automáticamente ampliado a doce meses.

La nueva norma incorpora un formulario de desistimiento común en Europa, que se tendrá que facilitar junto con la información previa

al contrato. Se dará la posibilidad de que el empresario ofrezca al consumidor la opción de cumplimentar el formulario de desistimiento en línea, en cuyo caso deberá proporcionar un acuse de recibo por correo electrónico.

No obstante, habrá excepciones en el derecho de desistimiento, que no se aplicará en los contratos de prestación de servicios cuando el servicio haya comenzado a ejecutarse con el consentimiento del usuario o ya esté completamente ejecutado. Lo mismo sucederá con los bienes o servicios cuyo precio dependa de las fluctuaciones del mercado financiero; los bienes que puedan deteriorarse con rapidez, o los bienes precintados que no se puedan devolver por razones de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega, por mencionar solo algunos casos.

**Cargos adicionales.** Por otro lado, para evitar las cargas encubiertas, cuando el consumidor realice un pedido a través de internet, tendrá que confirmar que es consciente de que este implica una obligación de pago. De este modo, el usuario siempre aceptará el precio final antes de que concluya la transacción. Si el empresario no obtiene el consentimiento expreso del consumidor para un pago adicional al acordado y, en su lugar, lo deduce utilizando opciones por defecto, el usuario tendrá derecho al reembolso del pago.

En cuanto a los cargos adicionales que pueden derivarse de los



contratos formalizados a distancia, se establecen nuevas reglas. Por ejemplo, si el empresario decide habilitar una línea telefónica para comunicarse con sus clientes en relación al contrato, el uso de esta línea no podrá suponer un coste superior al de la tarifa básica. No se podrán facturar al consumidor cargos por el uso de determinados medios de pago que superen el coste al que tienen que hacer frente

los empresarios por usarlos.

Las oficinas de atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor deberán asegurar que este tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito o en cualquier otro soporte duradero. En todo caso, los empresarios ofrecerán información sobre la dirección postal, número de telé-

fono, número de fax o dirección de correo electrónico en las que el cliente pueda interponer sus quejas o solicitar información. Las empresas deberán responder a las reclamaciones recibidas lo antes posible y siempre en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

Al mismo tiempo, se exigirá a los sitios *web* de comercio electrónico que indiquen de forma clara y legible, como muy tarde al comenzar el procedimiento de compra, si hay alguna restricción de suministro y cuáles son las modalidades de pago que se aceptan.

Con respecto a la entrega de los bienes, la nueva ley prevé que cuando el empresario no los entregue en el plazo acordado con el consumidor, este debe emplazar al empresario a que lo haga en un tiempo adicional razonable. Si no se hiciera la entrega en el segundo plazo, el comprador tendrá derecho a resolver el contrato y a recuperar inmediatamente las cantidades abonadas.



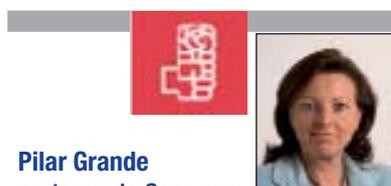
**Andrea Fabra**  
portavoz de Consumo  
del Grupo Parlamentario Popular

### «Se evitarán algunas prácticas abusivas»

**L**a cada vez más habitual contratación a distancia viene originando mayores reclamaciones en el ámbito del consumo como consecuencia de la falta de información en el momento de la contratación. Por ello, esta reforma fija como objetivos prioritarios eliminar las disparidades existentes en la legislación europea y reforzar la seguridad jurídica tanto del consumidor como del empresario que formaliza el contrato.

Los aspectos que se mejoran se resumen en la ampliación de la información que habrá que facilitar a los consumidores antes de formalizar el contrato, la regulación del derecho de desistimiento ampliando el plazo para su ejercicio de 7 a 14 días, y la incorporación de nuevos derechos de los consumidores y usuarios referidos a la forma y plazos de entrega de los bienes adquiridos.

Estamos convencidos de que durante la tramitación parlamentaria seremos capaces, entre todos, de incorporar nuevas mejoras que nos permitan reforzar las garantías de protección a los consumidores para evitar algunas prácticas abusivas producidas en los últimos años.



**Pilar Grande**  
portavoz de Consumo  
del Grupo Parlamentario Socialista

### «No se ha aprovechado para hacer otras reformas necesarias para proteger a los consumidores»

**E**s una de las escasas iniciativas del Gobierno en materia de protección de los consumidores y usuarios, y lo es por obligado cumplimiento, al ser una transposición de la Directiva 2011/83 UE. A pesar de que significa una reforma del principal texto normativo de protección de los consumidores y usuarios españoles, el Gobierno no aprovecha esta ocasión para reformar el texto legal en el que se articula la defensa de los consumidores y usuarios en nuestro ordenamiento jurídico. Por ejemplo, en lo que se refiere a los mecanismos de reclamación tanto individuales como colectivos y, lo que no es menos importante, el resarcimiento de los daños ante las prácticas abusivas, además de mejoras necesarias en los servicios de atención al cliente o la protección frente al acoso comercial telefónico; o también la articulación de procedimientos extrajudiciales frente al sobreendeudamiento y, en definitiva, algunos otros aspectos que ayudarían a avanzar en las necesarias reformas para la protección de los consumidores y usuarios de España.

## Se ampliará la información precontractual que habrá que facilitar a los consumidores y usuarios

Finalmente, cuando el importe de una compra o servicio se cargue de forma fraudulenta utilizando el número de una tarjeta de pago, el titular de esta podrá exigir la inmediata anulación del cargo. Sin embargo, si el consumidor hace una compra con tarjeta y exige su devolución sin haber ejercido el derecho de desistimiento, el comprador quedará obligado a resarcir al empresario de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de dicha anulación. ●