

RICARDO NOGALES,
ABOGADO DEL ÁREA JURÍDICA DE CECU

¿Qué nos traerá la nueva regulación de los derechos de los consumidores?



Aprovechemos la recibida concurrencia para plantear una heterodoxa aproximación al estado legal vigente: *–Sabes que si compras un artículo en una tienda cualquiera no tienen obligación legal de devolverte el dinero si al llegar a casa no te gusta, ¿verdad?–* Sí sí, claro, es el régimen general de cualquier contrato. *–Pero eso no pasa si la compra la has hecho por internet. En ese caso tienes siete días hábiles para desistir. –¡Ah! Muy interesante. Lógico porque no puedes ver ni tocar el producto antes de comprarlo. –Pero si la compra se realizó fuera del establecimiento del vendedor el plazo es de siete días, pero naturales, no hábiles. –¡Anda! ¿Y esa diferencia entre días hábiles y naturales por qué? –Ya ves. Pero si lo que has contratado es un aprovechamiento por turnos el plazo era de 10 días, recientemente ampliado a 14. Y si es un servicio financiero contratado a distancia el plazo oscila entre los 14 y los 30 días...*

Se echa mucho de menos que no se aproveche para regular los servicios de atención al cliente

Es verdad que nadie dijo que esto del derecho de consumo fuese algo fácil, pero tampoco hay necesidad de convertirlo en una rama artificialmente compleja y normativamente dispersa. Y precisamente esta dispersión es a la que se ha querido poner fin con la aprobación de la llamada

Directiva de los derechos de los consumidores, que anuncia un propósito de «simplificar y actualizar las normas aplicables y eliminar las incoherencias y lagunas no deseadas»; o en palabras de la exposición de motivos del proyecto de ley, pretendiendo eliminar «disparidades existentes en la legislación europea de los contratos de consumo que crean obstáculos significativos en el mercado interior».

Como era de esperar creemos que la Directiva no ha conseguido ese fin en absoluto. El caso es que ha tenido entrada en el Congreso (boletín del 25 de octubre de 2013) el proyecto de ley para modificar la General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, actualmente vigente en el texto refundido aprobado por Real Decreto 1/2007, de 16 de noviembre. El objeto es actualizar la normativa española al contenido de esa Directiva de derechos de los consumidores (Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011). La reforma debió estar aprobada antes del 13 de diciembre de 2013, con efectos a partir del 13 de junio de 2014. Y siendo proyecto de ley es de presumir que se aprobará, e imaginamos que en términos más próximos que lejanos al texto que ya conocemos.

Lo cierto es que existen luces y sombras en lo que parece será el resultado final de un larguísimo proceso de reforma normativa. Las sombras principales recaen sobre una finalidad unificadora no lograda para simplificar el régimen normativo y, ya de paso, facili-

tar la mucha armonización que tienen pendiente los últimos Estados incorporados a la Unión (países bálticos, Hungría, Polonia, Rumanía...) a través de la fijación de normas estándares, herramienta distinta del principio de armonización mínima que habría presidido las directivas sobre la materia aprobadas hasta la fecha. No obstante, debe tenerse en cuenta que ello también ha sido a costa de cercenar determinados derechos de los consumidores ya consolidados, como en la actualidad también está pasando con otras reformas comunitarias en materias esenciales para los consumidores (caso de los derechos de los usuarios del transporte aéreo). También se echa mucho de menos que no se aproveche para regular los servicios de atención al cliente, en la práctica un instrumento que sirve de auténtico embudo para las quejas de los clientes, muchas de las cuales consiguen quedar diluidas en un remolino de trámites y números 902; con mejor o peor fortuna esta regulación fue planteada en la anterior legislatura, y rechazada por el Congreso en la presente al estarse trabajando en un nuevo texto normativo. Y tampoco nos parece bien que la normativa de protección de los consumidores –precisamente una norma con ese título, y no parece que la Directiva obligara a ello– permita facturar a los consumidores el coste soportado por el uso de un determinado medio de pago, extremo que aunque ya viniera recogido en la Ley de servicios de pago, se trataba de una solución aplicable a todo tipo de transacciones (B2C o B2B).

Pero también hay luces en el proyecto normativo en curso. La principal es una cierta mejora generalizada de la legislación protectora de los consumidores, a pesar de la habitual fragosidad de la legislación comunitaria. Es interesante la ampliación del concepto de consumidor a las personas jurídicas «que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial», beneficio que permitirá un más fácil encaje de las asociaciones y fundaciones en dicho concepto.

Por otro lado, en el caso de España se ha optado por regular en el sentido de mejorar los derechos de los consumidores en algunos de los supuestos en los que la Directiva ha dado margen para ello. Aprovechando esa posibilidad, el proyecto normativo español avanza en la protección de los consumidores al prever que, en los casos en los que sea el empresario quien se ponga en contacto telefónico con un consumidor para llevar a cabo la celebración de un contrato a distancia, el consumidor y usuario solo quede «vinculado una vez que haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito, en papel o mediante correo electrónico, fax o sms». Aunque es una mejora, el Consejo de Consumidores y Usuarios ha querido avanzar aún más solicitando que la previsión se extienda a todos los supuestos, independientemente de quién haya iniciado el contacto, ya sea el empresario ya el consumidor. Veremos cómo queda esta medida una vez concluida la tramitación parlamentaria.