



Ana Marzo Portera,
Abogada.

Marzo & Abogados
DERECHO Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

La futura ley para la defensa de los derechos de consumidores y usuarios



Recientemente ha sido noticia la propuesta de anteproyecto de ley del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad por el que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias por las modificaciones previstas en materia de comercio electrónico.

En realidad estas modificaciones vienen a consolidar la transposición de directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios que establecen un nuevo marco legal en relación con (i) los contratos a distancia, (ii) los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles (iii) como cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores sobre determinados aspectos de la venta y (iv) las garantías de los bienes de consumo.

La nueva ley supondrá un reforzamiento de la información al consumidor a través de la ampliación de los requisitos de información precontractual exigibles en los contratos con consumidores y

usuarios, tanto en el caso de los contratos a distancia como en los contratos celebrados fuera del establecimiento del empresario.

El objetivo principal de estas modificaciones es reforzar la seguridad jurídica tanto de los consumidores como de la empresa que formalizan transacciones a distancia pero, además, el anteproyecto introduce medidas encaminadas a reducir la desigualdad de posiciones entre ambas partes, evitando situaciones de desprotección de los consumidores.

Los principales ejes en los que se articulan las novedades de la futura ley son básicamente los siguientes:

1. Información. En general, se amplía la información precontractual que, por ley, habrá que facilitar a los consumidores y usuarios y, en particular, cuando formalicen contratos a distancia. Tendrá que ser clara y comprensible.
2. Derecho de desistimiento. Se introducen nuevas garantías en cuanto a la posibilidad de renunciar o desistir del contrato. Asimismo, se amplía el plazo en el que se puede ejercer: de los 7 días hábiles actuales a 14 días naturales. En el caso de que no se hubiera informado al consumidor de que puede ejercer este derecho, el plazo queda automáticamente ampliado a 12 meses. Además, la futura norma incorporará un formulario de desistimiento común en Europa, que facilita el ejercicio de este derecho y que se tendrá que facilitar junto con la información previa al contrato.
3. Nuevos derechos. El anteproyecto dota a los consumidores de nuevos derechos referidos a la forma y los plazos de entrega y el riesgo de pérdida o deterioro del bien adquirido, entre otros.

Según el Ministerio, “se trata de una regulación necesaria si se tiene en cuenta el importante crecimiento del comercio electrónico y las transacciones a distancia en los últimos años en España”.

En relación con los denominados “contratos telefónicos”, aborda la contratación telefónica de bienes y servicios y propone un sistema que proteja a los consumidores y usuarios y que, al mismo tiempo, no supone cargas excesivas para las empresas. Se trata de un modelo consensuado entre el Ministerio de Sanidad, a través del Instituto Nacional de Consumo y el Ministerio de Industria.

Así, en los casos en los que la empresa sea la que se ponga en contacto telefónico con un usuario para formalizar el 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 haya firmado la oferta o enviado su acuerdo por escrito ya sea en papel, por fax, correo electrónico o por mensaje de SMS.

De este modo, se asegura que el consumidor es plenamente consciente de lo que está aceptando al garantizarse adecuadamente que recibe la información precontractual obligatoria, algo que no es posible si el proceso completo se lleva a cabo en una única conversación telefónica.



Pero quizás entre las modificaciones más novedosas están las que se establecen para evitar lo que se denomina “cargas encubiertas” de forma que cualquier empresa deberá velar por que el consumidor, al realizar un pedido a través de Internet, confirme que es consciente de que éste implica una obligación de pago. De esta manera, el usuario siempre tendrá que aceptar el precio final antes de que concluya la transacción. Además, 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.

El anteproyecto establece nuevas reglas sobre los “cargos adicionales” que pueden derivarse de los contratos formalizados a distancia. Por ejemplo, en el caso de que la empresa decida habilitar una línea telefónica para comunicarse con sus clientes en relación con el contrato, el uso de esta línea no podrá suponer un coste superior al de la tarifa básica.

Además, las compañías no podrán facturar al consumidor cargos por el uso de determinados medios de pago que superen el coste al que tienen que hacer frente ellos por el uso de los mismos.

En principio, con estas novedades se articula la nueva regulación de un sector obviamente en auge y con ella quedarán más salvaguardados los derechos de los consumidores y usuarios, pero obligará a las empresas a modificar sus procesos para dotarlos de una mayor seguridad jurídica.