

Por Ley

ECOS Y COMENTARIOS



Nuevos retos del comercio electrónico

Por Ricardo De Lorenzo

Miércoles, 10 de julio de 2013, a las 18:49



El Anteproyecto que modifica la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado en abril del presente año por el Consejo de Ministro, a raíz de la obligación de transposición de la Directiva 2011/83/CE Del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre del 2011 sobre los derechos de los consumidores, que finaliza el día 13 de diciembre, presenta entre sus principales novedades, modificaciones en cuanto a la contratación por medios electrónicos, más comúnmente conocida como e-Commerce.

Siendo España uno de los países del entorno europeo con mayor consumo a través de medios electrónicos, (Internet, Smartphone, tabletas), es una normativa que supondrá mayores garantías en este tráfico económico, al que no es ajeno el mundo sanitario, donde el uso de los medios electrónicos para la prestación de servicios tiene cada día mayor peso, tanto desde la reserva de una simple cita médica on-line, servicios de asistencia domiciliaria, hasta, sin duda la más reciente de todas las adaptaciones del e-Commerce a la sanidad, como es el proyecto Real Decreto por el que se regula la venta de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica a través de internet.

Estas novedades, se centran en dos puntos básicos. El primero de ellos, aumentando la información que debe ser dada al consumidor y usuario durante el proceso de contratación, y el segundo y quizá el de más difícil concreción, la obligación de adoptar por parte del empresario medidas que garanticen la correcta identificación del consumidor, asegurándose con ello la evitación de errores en cuanto a la persona con la que se contrata,

Los medios que permiten garantizar una correcta autenticación de los consumidores, desde el ámbito normativo ya se encuentran contemplados en nuestra legislación a través de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, que menciona algunos como son, la intervención de un tercero llamado "de confianza", distinto del consumidor y el empresario, que con el uso de medios como el sellado de tiempo y certificados digitales por parte de empresarios, garantiza la correcta celebración del contrato, así como el uso de medios de identificación electrónicos únicos emitidos por parte de autoridades públicas, siendo el más conocido de ellos el DNI electrónico, o una tarjeta sanitaria única electrónica para todo el territorio nacional, asociada a un único sujeto que facilite su interrelación con otros operadores.

El problema fundamental al que se enfrentan tanto el legislador como el prestador de servicios a través de medios electrónicos, es la poca definición, difusión, y casi inexistente uso de este tipo de medios de identificación electrónicos por parte de los usuarios, siendo casi nulo el uso de lectores de estos documentos en domicilios particulares, a pesar de ser el desenvolvimiento de relaciones a través de medios electrónicos toda una realidad ya inevitable, dotada de grandes ventajas, tanto en eficacia como la reducción de coste que supone, como en eficiencia con una clara reducción de tiempos de espera tanto en negociación como en celebración en sí mismo de un contrato.

La definición de los medios para que esta autenticación de consumidores sea válida, y un posterior desarrollo de acciones de difusión para conseguir una correcta implantación de los mismos por parte de operadores en el tráfico económico, es el único recurso, y en definitiva, el único camino con el que cuenta un sector como es el comercio electrónico en nuestro país, para poder quedar ajustado a la reformas que viene impuestas de la normativa europea.

Una mala o tardía resolución de este asunto supondría la paralización de este medio de contratación,

dando al traste con un sector en auge, que no es sino un dinamizador de la economía y potenciador de fuertes ingresos en nuestro país, al ser España líder en cuanto al crecimiento en ventas on line en el entorno europeo.