



Modificación de la defensa de los derechos de los consumidores

Por Ricardo De Lorenzo

Lunes, 29 de abril de 2013, a las 16:12



La aprobación por el Consejo de Ministros de la propuesta del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, del Anteproyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, supondrá adaptar finalmente la legislación española a la Directiva comunitaria 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores en las transacciones a distancia.

En efecto el anteproyecto pretende adaptar a la legislación española la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. Norma que surgió con la intención de que los consumidores y los comerciantes contaran con un único marco normativo, basado en conceptos jurídicos claramente definidos que regularan aspectos de los contratos a distancia y los celebrados fuera del establecimiento mercantil entre empresas y consumidores en la Unión Europea.

La Directiva es de las de armonización máxima, lo que implica que los Estados miembros de la UE, no tiene posibilidad de mejorar el nivel de protección contenida en la norma, por lo que organizaciones de consumidores de los países con mayor grado de protección de los consumidores, como fue el caso de Francia, o nuestro País, reivindicaron en su momento una armonización “de mínimos” al objeto de permitir mejorar la situación en determinados estados con menor amparo normativo pero que no pusiera en peligro los derechos ya logrados en dichos países de mayor protección.

Los principales ejes en los que se articulan las novedades de la futura ley son de ampliación de la información precontractual que, por ley, habrá que facilitar a los consumidores y usuarios, en general y, en particular, cuando formalicen contratos a distancia. Teniendo que ser clara y comprensible y, al menos, en castellano. Igualmente se introducen nuevas garantías en cuanto a la posibilidad de renunciar o desistir del contrato, es decir la facultad de desistimiento, contemplada en la Directiva 2011/83/UE . 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 de tres a 12 meses. La nueva norma, además, incorporará un formulario de desistimiento armonizado, que facilitará el ejercicio de este derecho y que se tendrá que facilitar junto con la información previa al contrato. Si el empresario no reintegra en 14 días las cantidades al consumidor que ha desistido del contrato, éste podría pedir que se le devuelva el doble.

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. Entre las novedades figuran medidas para evitar las denominadas «cargas encubiertas». Así, el empresario tendrá que velar porque el consumidor, al realizar un pedido a través de internet, confirme que es consciente de lo que tiene que pagar. El usuario siempre tendrá que aceptar el precio final antes de que concluya la transacción. De este modo, se acaba con la práctica de marcar por defecto la aceptación de determinados servicios que exigen un pago adicional y que sea el usuario quien tenga que desactivarlos si no quiere utilizarlos. 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.

Por otra parte, el Anteproyecto aborda la contratación telefónica de bienes y servicios. Se trata de un modelo consensuado entre el Ministerio de Sanidad, a través del Instituto Nacional de Consumo, y el Ministerio de Industria. 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 un 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.