



Por OFELIA DE LORENZO APARICI

## Respuestas a sus preguntas sobre...

### Venta de medicamentos a través de Internet

*¿Existe regulación específica para la venta de medicamentos no sujetos a prescripción médica?*

El pasado 21 de febrero fue presentado por el Ministerio de Sanidad el proyecto del Real Decreto por el que se regula la venta de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica a través de Internet. El Real Decreto propuesto establece que el control de la venta de medicamentos no sujetos a prescripción, a pesar de realizarse a través de procedimientos telemáticos, sólo podrá ser llevado a cabo por las oficinas de farmacia, previa notificación a la autoridad competente de la comunidad autónoma donde se ubique que, a su vez, notificará a la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios para su inclusión en un listado de oficinas de farmacia que llevan a cabo este tipo de venta.

Los sitios *web* de las oficinas de farmacia deberán de cumplir con los requisitos de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de Información y Comercio Electrónico, en cuanto a identificación del titular y adaptación legal de los mismos, con el añadido de tener que lucir un distintivo específico que será proporcionado por la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, que enlazará con un listado de medicamentos o categorías de medicamentos elaborados industrialmente no sujetos a prescripción.

Adicionalmente, en cuanto a la forma de venta, las oficinas de farmacia no

podrán aceptar devoluciones de medicamentos una vez hayan sido dispensados y entregados al cliente, salvo que las mismas se destinen a su destrucción, con la obligación de guardar durante al menos un año tras su dispensación un registro de los pedidos suministrados.

No obstante lo anterior, la respuesta a la cuestión planteada es que hasta la fecha sigue sin existir regulación específica, estando el citado proyecto pendiente de aprobación.

### Derechos de los consumidores y usuarios

*¿Cuál es plazo legal que se debe otorgar al usuario para que pueda desistir de un contrato?*

El Consejo de Ministros ha aprobado el 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, adaptando nuestro texto a la Directiva comunitaria 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores en las transacciones a distancia. La futura ley introduce nuevas garantías en cuanto a la posibilidad de renunciar o desistir del contrato, es decir la facultad de desistimiento. Se amplía el plazo en el que se puede ejercer: de los 7 días hábiles actuales a 14 días naturales. Además, En los casos en los que no se hubiera informado al consumidor de que puede ejercer este derecho, el plazo queda automáticamente ampliado de tres a 12 meses. Por último 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.

Igualmente 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.

También 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. ■