



Circular nº 28

noviembre 2013

Página 1/2

PROYECTO DE LEY POR EL QUE SE MODIFICA LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

El Consejo de Ministros aprobó el pasado octubre el proyecto de Ley por el que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios con el principal objetivo de mejorar la protección tanto de éstos, como de los empresarios, en las transacciones a distancia, reduciendo la desigualdad de posiciones entre las partes y evitando así situaciones de desprotección de los consumidores. Con esta nueva Ley se adaptará la legislación española a la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo sobre los Derechos de los Consumidores.

A título informativo hay que mencionar que durante el año 2012 se presentaron más de 400.000 reclamaciones, correspondiendo las mismas a servicios de telecomunicaciones, agua y seguros, sectores en los que el auge de las nuevas tecnologías ha multiplicado las ofertas y el número de contratos suscritos por esa vía, ya sea a través de telefonía móvil o de internet, y previéndose que en los próximos años siga aumentando el volumen de transacciones de comercio electrónico, no sólo en España, sino en el resto del mundo.

Como consecuencia de lo anterior, ha existido la necesidad de crear un marco normativo para reforzar la seguridad jurídica en las transacciones a distancia, y este proyecto de Ley ha constituido el primer paso para ello.

Las principales novedades que se introducen en el proyecto de Ley son las siguientes:

✓ **Información**

Se amplía la información precontractual que hay que facilitar a los consumidores y usuarios en los supuestos de contratación a distancia, debiendo ser esta más clara y comprensible.

✓ **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 dichas facultades (de los siete días hábiles pasa a catorce días naturales). Si no se le hubiera informado al consumidor de la facultad de ejercer el derecho de desistimiento el plazo se amplía a doce meses. Por último, la norma incorporará un formulario de desistimiento común en toda Europa para facilitar el ejercicio de este derecho, el cual se entregará junto con la información previa al contrato.

✓ **Nuevos derechos del consumidor**

Se dota a los consumidores de nuevos derechos en cuanto a la forma, plazos de entrega y riesgo de pérdida o deterioro del bien adquirido. Así, el empresario, salvo pacto en contrario, tendrá la obligación de entregar los bienes en un plazo máximo de 30 días naturales contados a partir de la celebración del contrato. Del mismo modo, el



empresario asumirá el riesgo de pérdida o deterioro de los bienes comprados hasta que el consumidor haya adquirido la posesión material de los citados bienes.

✓ **"Cargas encubiertas"**

El empresario tendrá que velar porque el consumidor, al realizar un pedido a través de internet, confirme que es consciente de que éste implica una obligación de pago, debiendo el propio consumidor aceptar el precio final antes de que concluya la transacción. De esta forma, si el empresario no obtiene el consentimiento expreso del consumidor para un pago adicional al acordado el usuario tendrá derecho al reembolso del pago. Además, los empresarios no podrán facturar al consumidor cargos por el uso de determinados medios de pago que superen el coste al que tienen que hacer frente por el uso de los mismos.

✓ **Contratos telefónicos**

El proyecto de Ley también dedica una atención especial a la contratación telefónica de bienes y servicios proponiendo un sistema que, en primer lugar, proteja a los consumidores y usuarios, y que al mismo tiempo no suponga una carga excesiva para los empresarios.

Una importante novedad que tiene su razón de ser en el elevado número de reclamaciones que se producen en este sector consiste en que en los supuestos en los que la empresa de telefonía se ponga en contacto telefónico con un usuario para

formalizar el contrato, el propio usuario deberá confirmar la oferta por escrito o, salvo oposición expresa del consumidor, en un soporte duradero. De esta forma la oferta en ningún momento vinculará al usuario hasta que éste la haya firmado, o bien haya enviado el acuerdo por escrito en papel, fax, correo electrónico o mensaje de texto a través de un dispositivo móvil. Con estas medidas se asegura que el consumidor sea plenamente consciente de lo que está aceptando al garantizarse que recibe la información precontractual obligatoria, algo que actualmente no sucede puesto que en la mayoría de los casos el proceso se lleva a cabo vía telefónica.

Tas la aprobación del proyecto de Ley se cree por parte de algunas organizaciones de consumidores que han quedado pendientes de regulación algunos aspectos importantes, como pueden ser: medidas de control en la aplicación de la norma, sistema de sanciones con carácter resarcitorio, nuevas normas en cuanto a las garantías de los productos, etc., si bien sí hay que tener presente que estas novedades suponen un gran paso, articulando una regulación de un sector que está en auge, como es el del comercio electrónico, y una vez se apruebe definitivamente la norma y entre en vigor supondrá un avance en la salvaguarda de los derechos de los consumidores y usuarios, a la vez que resultará positivo para las empresas, pues les dota de seguridad jurídica y fomentará el consumo de bienes y servicios utilizando las nuevas tecnologías.