

Las reseñas online de los consumidores: régimen aplicable

Fco. Javier Maldonado Molina
Profesor titular de Derecho Mercantil
Universidad de Granada
Consejero Académico de HispaColex.

Actualmente, una de las principales fuentes de información para los consumidores proviene de las llamadas reseñas realizadas online -a través de Internet- por otros consumidores. Se han convertido en un factor clave en la decisión de contratación de los consumidores, así como de las estrategias de venta de los empresarios. Y contribuye a que el empresariado deba esmerarse en la excelencia, al ser consciente de que cualquier operación puede tener eco en el ágora virtual que suponen estos sistemas de reseñas. Por ello mismo, estamos ante un terreno propicio al uso fraudulento de reseñas y valoraciones, por razones tan variadas como espurias.

Los responsables directos de las reseñas falsas o ilícitas son sus autores, que pueden actuar así por diferentes razones, dando lugar también a diferentes tipos de responsabilidad. No obstante, también se prevé responsabilidad para los sitios de reseñas, que pueden ser tanto de alguna empresa en concreto en la que se recogen reseñas de sus consumidores, como

plataformas, entre las que podemos citar a TripAdvisor, Amazon, Google Reviews, etc.

Hemos de acudir a la Directiva sobre el comercio electrónico de 2000, transpuesta en España a través de la Ley de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico de 2002. De este régimen, podemos destacar que rige un sistema de supervisión "pasiva", y no "activa" o "proactiva", de modo que los sitios de reseñas no deben hacer un examen previo de las cientos de miles de reseñas que puedan subir los usuarios de esos "sitios de reseñas", para analizar su posible ilicitud.

Además, en principio existe un régimen de exención de responsabilidad por la reseñas almacenadas: no son considerados responsables de las mismas, salvo que concurran una serie de circunstancias que en la práctica lleva a que en muchas ocasiones sí acaben siendo declaradas responsables, por ejemplo que podamos acreditar que tienen un conocimiento efectivo de que las reseñas son ilícitas.

Ante las deficiencias comprobadas del actual régimen, la Unión Europea

ha optado por dotar a estas reseñas de un régimen específico, contenido en la Directiva 2019/2161. En ella se vienen a recoger tres previsiones:

1.- si se publican reseñas de consumidores, hay que informar si se garantiza o no que en realidad esas reseñas son de consumidores que han adquirido o utilizado ese producto.

2.- si se afirma que se garantiza que son reseñas de consumidores, es necesario haber cumplido una serie de medidas razonables y proporcionadas para comprobar que dichas reseñas pertenezcan a tales consumidores.

3.- tipifica como práctica desleal la inclusión de reseñas falsas o manipuladas.

Para transponer esta Directiva, los Estados deben aprobar antes de 28 de noviembre de 2021 las disposiciones necesarias. Pese a lo inminente de ese plazo, a fecha de hoy sólo se dispone de un Anteproyecto de Ley, por el que se modificaría la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

