

La protección del consumidor en los servicios digitales

30 de julio de 2021



Autor: María del Mar Molina Parra

Miembro del equipo de trabajo del Proyecto Edufinet

El pasado mes de abril se publicó en el BOE el Real Decreto-Ley 7/2021, que recogía, entre otros temas, la transposición al ordenamiento jurídico español de varias Directivas del Parlamento Europeo aprobadas en 2019 y que hacen referencia a la protección de los consumidores de productos digitales o bienes adquiridos a través de éste método, armonizando así las diferentes legislaciones nacionales y que pretenden “lograr un auténtico mercado único digital, reforzar la seguridad jurídica y reducir los costes de las transacciones, en particular, para las pequeñas y medianas empresas”¹.

El crecimiento del comercio electrónico, aunque haya sido superior al 20% en los últimos 5 años, aún no ha sido explotado en su totalidad. Todo ello a pesar de que la pandemia ha permitido una evolución más rápida de lo previsto sumando al mercado digital a consumidores que no utilizaban de forma asidua este sistema e incluso a personas que no contemplaban esta posibilidad.

El auge de ‘todo lo digital’ y el fomento que se está realizando del mismo, hace necesario el desarrollo de una legislación que acompañe a los avances tecnológicos, protegiendo a los consumidores de los posibles abusos que se puedan producir, lo que mejorará la confianza y por tanto impulsará este tipo de comercio (influyendo igualmente en el crecimiento económico en general).

Esta modificación legislativa incluye además la comercialización y venta de bienes “híbridos” es decir aquellos que no son puramente físicos ni puramente digitales, necesitando ambas vertientes como puede ser un ordenador o un teléfono móvil.

Esta nueva Ley incluye modificaciones importantes en dos grandes figuras: compras y devoluciones y garantías y postventa.

Compras y devoluciones

Un aspecto al que se pone mucho hincapié es a las responsabilidades de los vendedores de productos, así, en el caso de compras, el empresario (vendedor) habrá de entregar los bienes en un plazo máximo de 30 días o, en el caso de servicios digitales, en el menor tiempo posible, si no lo hace el consumidor podrá cancelar el contrato, de forma unilateral, tan solo indicándoselo al vendedor.

Si esto sucediera, el vendedor tendrá que reembolsar el importe adeudado una vez reciba los bienes devueltos. El envío ha de realizarse por parte del consumidor en un plazo máximo de 14 días desde la comunicación de la resolución del contrato. El empresario contará así mismo con 14 días para realizar el reembolso del importe total de los productos devueltos desde el momento en que haya recibido el/los bienes, utilizando el mismo método de pago que se hubiera utilizado en la compra inicial. Si se da la situación de que se determinara otro, por acuerdo entre las partes, éste no debe suponer un coste adicional para el consumidor. En el caso de servicios digitales será únicamente la parte proporcional al tiempo en el que no fuera conforme el servicio.

La nueva normativa incluye la posibilidad de que, en determinados casos, un bien sufra una reducción del precio (cuyo valor viene definido en la ley) o que sea reparado o sustituido.

En cualquier caso, es el vendedor el que ha de justificar que sí ha cumplido sus obligaciones, además será responsable de las faltas de conformidad que existan desde el momento de la entrega y esto se manifieste en un plazo de tres años en el caso de bienes (en el caso de bienes de segunda mano el plazo acordado por las partes no puede ser inferior a un año) y de dos años en el caso de contenidos o servicios digitales suministrados de forma única. Cuando los contenidos digitales se prolonguen en el tiempo el empresario será responsable durante todo el periodo de suministro. Hay que tener en cuenta que las posibilidades de reclamación de incumplimientos, en este último caso, prescriben a los 5 años.

Garantías y servicios postventa

En el caso de las garantías, se estipula que todas serán vinculantes en las condiciones establecidas en la declaración de garantía comercial y en la publicidad asociada, siendo ésta última la que prevalezca en el caso de diferencias con la declaración. Toda la información ha de ser entregada al cliente, a más tardar, junto con la mercancía y escrita en el idioma del país del que provenga el comprador.

En los servicios postventa, destaca un aspecto muy importante que se incluye en esta nueva regulación y es que el fabricante ha de garantizar la existencia de repuestos para el bien durante un mínimo de 10 años a partir del momento en el que se dejase de fabricar y a un precio similar al que tuviera si todavía estuviese en catálogo. El precio de los repuestos no puede verse incrementado si estos se destinan a reparaciones en lugar de a producción.

Actualmente, todas las nuevas normativas promueven el cambio del modelo actual de consumo/producción por uno que disminuya el uso intensivo de recursos naturales y la generación de gran cantidad de residuos. La legislación de la Unión Europea está encaminada a cumplir sus objetivos de sostenibilidad y de emisiones 0 para 2050. Así esta Ley busca una mayor durabilidad de los bienes, fomentando un consumo más sostenible tendente a la denominada economía circular ².

^[1] Textual del RD-Ley 7/2021

^[2] Más información sobre la economía circular aquí:

<https://www.europarl.europa.eu/news/es/headlines/economy/20151201STO05603/economia-circular-definicion-importancia-y-beneficios>

Autoría de la imagen: Vector de Diseño creado por freepik - www.freepik.es