Armonización del «e-commerce» en Europa

[iStockphoto]/Thinkstock.

La Comisión Europea se ha propuesto armonizar los derechos de los usuarios de comercio electrónico en Europa con independencia del país en el que efectúen sus compras. Las medidas anunciadas dentro de la directiva de derechos de los consumidores contribuirán a fortalecer el mercado interno y a generar confianza entre los europeos

Álvaro Martín Enríquez

Las actuales normas europeas de protección al consumidor de comercio electrónico están reguladas en la directiva de venta a distancia (97/7/EC) y en la de venta a domicilio (85/577/EEC), pero la propia Comisión Europea reconoce que existen incoherencias entre ambas en aspectos como el período de devolución o las obligaciones de comerciante y cliente en caso de darse ésta. Así pues, la elaboración de la nueva directiva de derechos de los consumidores tratará de solucionar esta situación para generar mayor confianza y desarrollar las compras transfronterizas en el mercado interno.

El proyecto se encuentra actualmente en tramitación, pero la propuesta, que se votará en las próximas semanas en el Parlamento europeo, detalla una serie de mejoras en los derechos de información previos a la compra, como la obligación de los vendedores de ofrecer toda la información relativa al precio (incluido el desglose de impuestos y los gastos de transporte), las características del producto, la identidad del vendedor (persona jurídica o física) y la dirección geográfica de éste.

Otro punto interesante es que quedarán expresamente prohibidas las opciones premarcadas que afectan al precio. Es decir, las opciones como los seguros de compra, los envíos exprés o los embalajes especiales, que encarecen el precio final del pedido, deberán aparecer desmarcadas por defecto. Es más: los consumidores tendrán derecho a que les devuelvan el dinero de aquellos servicios que no han marcado expresamente. Ocurrirá igual con los «costes ocultos» de los que no hayan sido informados los consumidores. Además, los vendedores deberán pedir al comprador confirmación expresa del precio final durante el proceso de compra por internet. Esta práctica ya es común en las grandes empresas de comercio electrónico, pero, con la nueva normativa, se generalizará a todos los sitios de venta a través de internet.

La nueva directiva también incorporará algunas mejoras en los derechos posventa de los consumidores. Así, si la entrega de un producto no se produce en el período acordado, el comprador podrá rescindir el contrato y pedir que se le devuelva el importe íntegro de la compra. También será responsabilidad del vendedor cualquier desperfecto que hubiera sido causado al bien vendido durante su transporte, incluso cuando éste fuera realizado por un tercero.

Las políticas de devoluciones o desistimiento de servicios también se verán afectadas. Cuando un comprador desee devolver un artículo, dispondrá de 14 días naturales para hacerlo y únicamente se hará cargo de los costes de enviar el producto de vuelta al vendedor. Como novedad, el derecho de devolución también estará vigente en las subastas B2C (empresa a consumidor). En caso de desistimiento de un servicio, los usuarios sólo deberán hacer frente al pago correspondiente al tiempo que se haya disfrutado el servicio. El derecho de desistimiento o devolución se ampliará hasta seis meses en los casos en los que el vendedor no ofrecía la información sobre este derecho.

La aprobación de estas medidas debería contribuir a incrementar las compras de productos en otros países de la Unión Europea (1.400 millones de euros en el primer semestre de 2010), pero también las compras de europeos en tiendas españolas, que ascendieron a cerca de 300 millones de euros en el primer semestre de 2010, según datos de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ::