



**RICARDO NOGALES,**  
abogado. Área jurídica de CECU

✉ [cecu@cecu.es](mailto:cecu@cecu.es)  
 📱 [@CECUconsumo](https://twitter.com/CECUconsumo)  
 🌐 [www.cecu.es](http://www.cecu.es)

## Nuevas tendencias en la protección del consumidor en línea

**E**N ALGUNA OCASIÓN LEÍ el altísimo porcentaje de artículos cuya lectura se abandonaba tras unas primeras líneas que no conseguían atraer al lector. Pues bien, con este empezaremos con una estadística de un tema de los que enganchan: el sexo. Y es que si hablamos de comercio electrónico, resulta que durante los días de más intensidad informativa sobre el *procés* catalán el consumo de pornografía en internet cayó un 10%; y presumiéndosele a este sector un volumen de facturación elevado, resulta que nunca aparece en los desgloses sectoriales de consultas y reclamaciones que se publican periódicamente. Sería realmente extraordinario poder concluir que es el único sector donde la empresa, en la prestación del servicio contratado, provoca cero quejas, así que debe ser otra la razón por la que no existe esta estadística.

Como novedad significativa en el ámbito de los sectores de reclamación, debemos remarcar que este año el bancario ha desbancado, con mucho, al de las telecomunicaciones, generalmente en la cima por número de quejas y clientes disconformes; y al contrario que en el caso anterior, en este sí se conocen los motivos de tal incremento cuantitativo: 10 años de crisis financiera. Así que mientras sigan existiendo quejas, siguen existiendo razones para trabajar en la mejora de la normativa. Y no solo en el sector financiero sino también en el sector en línea, compras a distancia o contratación electrónica, a pesar de su extensa y relativamente veterana regulación.

En efecto, como no prosperó (por oposición del Consejo) la Propuesta de Reglamento relativo a una normativa común de compraventa europea (COM/2011/0635), la Comisión puso en marcha la Propuesta de Directiva relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa en línea y otras ventas a distancia de bienes (COM/2015/635, ya modificada por la COM/2017/637), que avanza paralela a la propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos digitales (COM/2015/634). Esta propuesta, cuya génesis se sitúa en la Directiva 97/7, de 27 de mayo, nos coloca en la actualidad en un profundo proceso de renovación normativa que está reformando el panorama regulatorio de este sector: desde el nuevo Reglamento General de Protección de Datos [Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016], pasando por la denominada Directiva NIS (de

*network and information systems*, o Directiva 2016/1148, de 6 de julio, relativa a seguridad de las redes y sistemas de información en la Unión Europea, y a transponer antes de este mes de mayo próximo), hasta la Propuesta de Reglamento sobre las medidas contra el bloqueo geográfico y otras formas de discriminación por razón de la nacionalidad o del lugar de residencia o de establecimiento de los clientes en el mercado interior (COM/2016/289).

De las normas citadas merece la pena destacar varios aspectos. De la Propuesta de Directiva relativa a contratos de compraventa en línea y otras ventas a distancia de bienes, podemos avanzar que se espera que las negociaciones tripartitas Consejo-Comisión-Parlamento comunitarios cristalicen a más tardar en el primer semestre de 2019 con la aprobación de un texto definitivo, que habría de ser transpuesto en el Derecho interno dos años después, esto es, 2021 (así que si hoy es insuficiente imagínense dentro de al menos 3 años). La verdad es que la propuesta avanza poco en la mejora de la protección de los derechos de los consumidores: conserva numerosos conceptos jurídicos indeterminados que dificultan la seguridad jurídica (por ejemplo, se mantiene sin mayor precisión un “plazo razonable” para la reparación o sustitución de productos averiados en periodo de garantía; se habla de reparaciones que causen “inconvenientes mayores para el consumidor”; o de imposición de “costes desproporcionados” para el vendedor a la hora de optar entre reparación o sustitución); o impide ampliar el plazo de garantía por encima de los dos años que ya se reconocen en la actualidad; esta actualización de los plazos y acomodación a las circunstancias es algo necesario, por ejemplo, en supuestos de disconformidades dolosas, como se ha visto en el caso del *dieselgate*. En efecto, si la propuesta de Directiva señala que “los Estados miembros no podrán mantener o introducir disposiciones contrarias a las fijadas en la presente Directiva, en particular disposiciones más o menos estrictas para garantizar un nivel diferente de protección de los consumidores”, bien pudiera haberse optado por la vía del Reglamento evitando así que otras prioridades parlamentarias demoren o perjudiquen aún más al consumidor.

Del Reglamento General de Protección de Datos se nos dice que el proyecto de ley que entró en Cortes en noviembre de 2017 estará aprobado para cuando el reglamento sea aplicable, esto es, a partir del mes de mayo próximo, cuando se derogaría la actual Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre. Y de la segunda, la Directiva NIS, ni siquiera consta entrada de proyecto de ley en el Congreso. Poca esperanza nos queda: teniendo en cuenta que la actividad legislativa precedente terminó el año 2017 con solo 13 leyes aprobadas, de las que 8 fueron impulsadas por el Gobierno, y que de ellas 5 tenían como finalidad transponer directivas europeas, bien se permitiría que el BOE dejara de ser diario en lo que a publicación de disposiciones generales se trata, pasando a tener periodicidad superior: semanal sería suficiente.

**«Bien pudiera haberse optado por la vía del Reglamento evitando así que otras prioridades parlamentarias demoren o perjudiquen aún más al consumidor»**

“Chiringuitos financieros: la zalamería del hábil embaucador”

