

## **Compras online: derechos del consumidor**

La regulación de los derechos de los consumidores en el comercio electrónico viene motivada por el uso masivo de comercio electrónico y por la necesidad de proporcionar seguridad jurídica en los procedimientos de adquisición de bienes y servicios a través de Internet. La base legislativa de este tipo de operación se encuentra en la normativa sobre la contratación entre ausentes.

El texto jurídico de referencia fundamental que define el alcance y el ámbito de protección y actuación en materia de derechos de los consumidores es la Directiva 83/2011<sup>1</sup>, que gira en torno al concepto de **consumidor**, entendiendo por tal a la **persona física que actúa con un propósito ajeno a su actividad comercial o profesión**. A esta Directiva nos referiremos en general en el presente documento salvo indicación explícita en sentido contrario.

Primero, la Ley de Ordenación del Comercio Minorista de 1996 y su posterior reforma de 2002<sup>2</sup>, en los artículos 39, 40, 41 y 97, establecen la **información que el consumidor tiene derecho a conocer antes de realizar su compra**:

1. La inequívoca presentación de la propuesta como una oferta comercial, incluyendo la identidad del vendedor y la finalidad comercial de la llamada.
2. La identidad del vendedor y su dirección.
3. Las características esenciales del producto.
4. El precio, incluidos los impuestos.
5. Los gastos de entrega y transporte, en su caso.
6. La forma de pago y modalidades de entrega o de ejecución.
7. La existencia de un derecho de desistimiento o resolución, o su ausencia.
8. El coste de utilización del medio de comunicación a distancia.
9. El plazo de validez de la oferta y del precio.
10. La duración mínima del contrato en caso de contratos de suministro.
11. Las circunstancias y condiciones en que el vendedor podría sustituir el producto por otro de calidad y precio equivalentes.
12. La adhesión, si existe, del vendedor a procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos.

---

1 Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores.

2 Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista y Ley 47/2002, de 19 de diciembre, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, para la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 97/7/CE, en materia de contratos a distancia, y para la adaptación de la Ley a diversas Directivas comunitarias.

Abundando en las obligaciones del vendedor de facilitar información previa a la transacción, las **condiciones de venta online deben informar** al consumidor de las **condiciones y métodos de pago aceptados**, los **plazos de entrega** y los **gastos de envío y devolución** si los hay. Cabe señalar que los contratos que se establecen suelen ser **contratos de adhesión**.

La Ley de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico<sup>3</sup> (art. 28) señala que **el vendedor debe confirmar la recepción de la aceptación del contrato** (a) bien mediante el envío de un acuse de recibo por correo electrónico u otro medio equivalente, en las veinticuatro horas siguientes a la recepción de la aceptación, o (b) por un medio equivalente al utilizado en el procedimiento de contratación (e.g., una página web resumen) tan pronto como el aceptante haya completado dicho procedimiento, y **de modo que la confirmación pueda ser archivada por el aceptante**.

Es de notar que las **cláusulas abusivas** (|| aquéllas que generan un desequilibrio de derechos y obligaciones de las partes - en perjuicio del consumidor -) son **nulas de pleno derecho**; el contrato existe, pero la cláusula queda invalidada. Esto se encuentra regulado en la Ley General de defensa de los consumidores y usuarios<sup>4</sup>, que establece que son abusivas las cláusulas que

- a) vinculen el contrato a la voluntad del empresario,*
- b) limiten los derechos del consumidor y usuario,*
- c) determinen la falta de reciprocidad en el contrato,*
- d) impongan al consumidor y usuario garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba,*
- e) resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato, o*
- f) contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable.*

*Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios (art. 82)*

Si se recibe el producto y éste no es el convenido o tiene defectos, todos los gastos de devolución y reenvío del nuevo producto corren a cargo del vendedor, y tal procedimiento deberá realizarse en un tiempo razonable. Se debe informar de la posibilidad de que el objeto no se halle disponible, en cuyo caso, si el aceptante conviene, el vendedor podrá suministrar un producto de igual o superior calidad, o bien se llevará a cabo una devolución en 30 días y el vendedor devolverá la suma abonada.

Salvo acuerdo, según la Directiva (art. 16) el derecho de desistimiento no aplicará a productos (a) con precio fluctuante (e.g., acciones bursátiles); hechos «a medida» (e.g., ropa); perecederos (e.g., comida); prensa, revistas y similares; fácilmente duplicables (e.g., *software*). Si existe derecho de desistimiento, el

3 Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

4 Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

plazo mínimo es de 7 días hábiles desde la recepción del producto, sin penalización ni necesidad de indicar motivos. Cuando se haga uso de él, el vendedor devolverá en un plazo máximo de 30 días las cantidades abonadas excepto gastos de envío, que son responsabilidad del cliente. El consumidor puede exigir que se le devuelva el doble de lo abonado, con la posibilidad de exigir una indemnización por daños y perjuicios si los hubiere.

Para terminar, se debe ofrecer una garantía de dos años desde la fecha de entrega para subsanar faltas de conformidad con el producto, sustituirlo o repararlo; en los productos de segunda mano se puede convenir un plazo menor, pero nunca inferior a un año. Si el producto no fuera conforme al contrato, el consumidor puede exigir una sustitución o reparación, salvo que una de esas opciones resulte imposible. Reparación y sustitución serán gratuitas, incluyendo los gastos necesarios para subsanar la falta (gastos de envío, materiales...); además, el usuario tendrá derecho a un servicio técnico y a la existencia de repuestos durante 5 años como mínimo a partir de la fecha en que el producto deje de fabricarse. La reparación de un producto suspende la cuenta de plazos de la garantía obligatoria. Salvo prueba en caso contrario, se entenderá que las faltas de conformidad que se manifiesten en primeros 6 meses tras la entrega ya existían cuando el producto se entregó; a partir del sexto mes, el consumidor debe demostrar que la falta de conformidad ya existía (e.g., mediante informes periciales). Aparte de la garantía obligatoria, el vendedor puede ofrecer voluntariamente una garantía adicional.

### **Referencias**

1. Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011 sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.
2. Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.
3. Ley 47/2002, de 19 de diciembre, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, para la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 97/7/CE, en materia de contratos a distancia, y para la adaptación de la Ley a diversas Directivas comunitarias.
4. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
5. Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
6. Redacción (2018). Los derechos de los consumidores en las compras online. *Diariojurídico.com*. Recuperado de

<https://www.diariojuridico.com/derechos-de-los-consumidores-compras-on-line/> el 22 de noviembre de 2019.

7. Wolters Kluwer. (Sin fecha). Consumidores y usuarios. *Guías jurídicas de Wolters Kluwer*. Recuperado de [https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAAUMjAxMTtbLUouLM\\_DxbIwMDCwNzAwuQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoA50IVsTUAAAA=WKE](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAAUMjAxMTtbLUouLM_DxbIwMDCwNzAwuQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoA50IVsTUAAAA=WKE) el 22 de noviembre de 2019.