

1. ANEXO: LOS 10 CAMBIOS PRINCIPALES DE LA NUEVA NORMATIVA DE CONSUMO DE LA UE

1. La propuesta eliminará las cargas y los costes ocultos en internet

Los consumidores estarán protegidos de los «costes trampa» en internet. Hay casos, por ejemplo, de estafadores que tratan de engañar a la gente para que pague por servicios «gratuitos» como horóscopos o recetas. A partir de ahora, los consumidores deben confirmar explícitamente que entienden que tienen que pagar.

2. Mayor transparencia de precios

Los comerciantes deberán declarar el coste total del producto o servicio, así como toda tarifa adicional. Los compradores en línea no tendrán que pagar recargos u otros costes si no se les informó adecuadamente antes de hacer su pedido.

3. Prohibición de premarcar casillas de los sitios web

Durante el proceso de compra en línea, de un billete de avión, por ejemplo, es posible que se ofrezcan otras opciones, como un seguro de viaje o un alquiler de coche. Estos servicios adicionales puede que se propongan con lo que se llama «casillas premarcadas». Con frecuencia los consumidores se ven obligados a desmarcarlas si no quieren esos servicios adicionales. Con la nueva Directiva, las casillas premarcadas estarán prohibidas en toda la Unión Europea.

4. Catorce días para reconsiderar una compra

El plazo durante el cual los consumidores pueden rescindir un contrato de venta se amplía a catorce días naturales (hasta hoy la legislación de la UE prescribía siete días). Esto supone que los consumidores pueden devolver la mercancía por cualesquiera motivos si cambian de opinión.

Protección adicional ante la falta de información: si un vendedor no ha informado claramente al consumidor de su derecho de desistimiento, el periodo de devolución se ampliará a un año.

Los consumidores estarán también protegidos y disfrutarán de un derecho de desistimiento de visitas solicitadas, como cuando un vendedor llama por adelantado y presiona al consumidor para que acepte una visita. Por lo demás, ya no será preciso distinguir entre visitas solicitadas y no solicitadas; así se evitará soslayar la normativa.

El derecho de desistimiento se amplía a las subastas en línea, como las de eBay, aunque los productos adquiridos en subasta solo pueden devolverse si se han comprado a un comerciante.

El periodo de desistimiento empezará a correr en el momento en que el consumidor reciba el producto y no cuando se cierre el contrato, como sucede ahora. Las normas se aplicarán a las ventas por internet, por teléfono y por correo electrónico, así como a las que se efectúen fuera de los comercios, por ejemplo, en el domicilio del consumidor, en la calle, en una reunión «tupperware» o durante una excursión organizada por el comerciante.

5. Mejores derechos de reembolso

Los comerciantes deberán devolver a los consumidores el dinero del producto en un plazo de catorce días a partir del desistimiento. Esto incluye los Download selected Clear selection

costes de envío. En general, es el comerciante el que asumirá los riesgos de cualquier daño que sufra la mercancía durante el transporte, hasta que esta llegue a manos del consumidor.

6. Introducción de un formulario de desistimiento para toda la UE

A los consumidores se les facilitará un formulario de desistimiento que pueden (aunque no están obligados a ello) utilizar si recapacitan y desean retractarse de un contrato celebrado a distancia o en su domicilio. Esto hará más fácil y más rápido renunciar a una compra si se ha celebrado un contrato en cualquier lugar de la UE.

7. Eliminación de recargos por uso de tarjetas de crédito y líneas directas

Los comerciantes no podrán cobrar a los consumidores que paguen con tarjeta de crédito (u otro medio de pago) más de lo que lo que realmente les cueste a ellos ofrecer dicho medio de pago. Los comerciantes que operen líneas de teléfono directas que permitan al consumidor contactarlos en relación con el contrato no podrán cobrar más que la tarifa telefónica básica de llamadas.

8. Información más clara sobre quién paga por devolver los bienes

Si los comerciantes quieren que el consumidor soporte el coste de devolución de los bienes si renuncia a ellos, deben informarle claramente de antemano; si no lo hacen, deberán pagar ellos la devolución. El comerciante deberá ofrecer, antes de la compra, al menos una estimación clara de los gastos máximos de devolución de mercancías voluminosas –por ejemplo, un sofá– compradas por internet o por correo, de modo que los consumidores puedan decidir con conocimiento de causa dónde efectúan su compra.

9. Mayor protección del consumidor en relación con productos digitales

La información sobre los contenidos digitales tendrá también que ser más clara e incluir detalles sobre su compatibilidad con *hardware* y *software* y la aplicación de cualquier medida de protección técnica que limite, por ejemplo, el derecho de los consumidores a realizar copias del contenido.

Los consumidores tendrán derecho a retractarse de compras de contenido digital, tales como las descargas de música o vídeo, pero solamente hasta el momento en que comience el proceso de descarga real.

10. Una normativa común de comercialización facilitará las ventas en toda Europa.

La normativa incluye:

Un **conjunto único de normas básicas** para contratos a distancia (ventas por teléfono, correo o internet) y contratos celebrados fuera del establecimiento comercial (ventas

realizadas fuera de las oficinas de la empresa como, por ejemplo, en la calle o a domicilio) en la Unión Europea, que establecen condiciones iguales para todos y reducen los costos de transacción para los comerciantes que operen al otro lado de la frontera, especialmente para ventas por internet.

Los **modelos de documentos de información** facilitarán la vida de las empresas: un formulario para cumplir los requisitos del derecho de desistimiento;

Se aplicarán normas específicas a los pequeños comercios y a los artesanos, como es el caso de los fontaneros. Para reparaciones urgentes y trabajos de mantenimiento no habrá derecho de desistimiento. Los Estados miembros podrán también eximir de algunas de las obligaciones de información a los agentes económicos que sean solicitados por los consumidores para llevar a cabo en su domicilio trabajos de reparación y mantenimiento de un valor inferior a 200 EUR.

DELEGACIÓN EN BRUSELAS

CONSEJO SUPERIOR DE CÁMARAS DE COMERCIO

RUE DU LUXEMBOURG, 19-21 - 1000 BRUSELAS

delegación.bruselas@cscamaras.es