

‘New Deal for Consumer’: reforzando los derechos de los consumidores y ampliando las obligaciones para los comerciantes en los mercados en línea



ADRIÁN CASAS

Abogado de ECIJA

ECIJA

El 27 de noviembre de 2019 se aprobó la Directiva (UE) 2019/2161, de 27 de noviembre de 2019, por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores del Unión.

La normativa, que deberá ser transpuesta como tarde el 28 de noviembre de 2021 por los Estados miembros y se aplicará a partir de mayo de 2022, se adopta dentro de la Estrategia de Mercado Único Digital de la Comisión Europea tras una evaluación de impacto del marco jurídico del derecho de los consumidores.

La norma busca la armonización del derecho nacional de los Estados miembros y una mayor seguridad jurídica para los consumidores en la Unión a través de dos vías principales: (I) el endurecimiento de las sanciones en caso de incumplimiento de las normas de los consumidores por parte de los comerciantes y (II) un mayor reconocimiento de derechos para los consumidores de mercados en línea.

Mayor cuantía de las sanciones

En el plano de las sanciones, la búsqueda de una proporcionalidad, efectividad y de la disuasión ante el incumplimiento de las normativas que cubre la Directiva, se ve traducido en multas para las infracciones de al menos el 4 % del volumen de negocio anual del comerciante en el Estado miembro en cuestión.

La imposición de estas sanciones por parte de la autoridad competente se adoptaría teniendo en cuenta, como variable reductora de la responsabilidad y cuantía, los compromisos de medidas correctoras a favor de los



consumidores por parte del comerciante. Además de estas sanciones económicas, hay que tener en cuenta que el Reglamento (UE) 2017/2394, faculta a las autoridades competentes para ordenar la retirada o modificación de contenido digital cuando no existan otros medios eficaces de impedir una práctica ilícita.

Derechos para el consumidor y obligaciones para el comerciante

Son diversas las medidas adoptadas para otorgar al consumidor mayores derechos en relación con los productos y servicios adquiridos en los entornos digitales y, consecuentemente, definir las obligaciones para los comerciantes que operan en ellos. Entre este conjunto de medidas se encuentran:

- Exigir al proveedor del mercado en línea que informe al consumidor sobre: Si el tercero detrás de la venta del producto o servicio en mercados en línea es otro consumidor o un comerciante; Cuando el tercero ofertante declare su condición de no comerciante, realizar una breve declaración indicando que los derechos del consumidor derivados de la legislación de protección de los consumidores de la Unión no se aplican al contrato celebrado; Informar al consumidor de manera clara y comprensible acerca de si quién asume las obligaciones relacionadas con el contrato es el proveedor del mercado en línea o el tercero ofertante.

- Cuando un consumidor realice una búsqueda en línea utilizando palabras claves o expresiones y se arroje un resultado sobre la consulta realizada, existirá obligación de suministrar tanto (i) los parámetros empleados en la clasificación de los productos presentados, como (ii) la existencia de una publicidad retribuida o pago dirigido a obtener una clasificación superior en los resultados de las búsquedas. Por ello, ahora los mercados en línea en los que los consumidores operamos diariamente, nos informarán también sobre el porqué de la preminencia de determinados productos en su interfaz.

- La prohibición de revender entradas de espectáculos culturales y eventos deportivos adquiridos a través de programas como bots, superando los límites técnicos impuestos por el vendedor primario de las entradas o sortear cualquier otro medio técnico empleado por el vendedor primario para garantizar la accesibilidad de las entradas a todos los individuos. Esta prohibición ayudaría a luchar contra la reventa especulativa de hoy en día en Internet, pudiendo encontrarse la clave en la aplicación de tecnología blockchain en los mercados primarios.

- Los comerciantes deberán comprobar que quienes añaden reseñas sobre sus productos son realizadas por consumidores que realmente los han adquirido o utilizado. Se deberá estudiar hasta qué punto el tratamien-

Son diversas las medidas adoptadas para otorgar al consumidor mayores derechos en relación con los productos y servicios adquiridos en los entornos digitales

Este reforzamiento en los derechos de los consumidores se traduciría en una mayor concienciación para el usuario que compra por Internet

to de datos personales del usuario que incluye una reseña es necesario para realizar la comprobación o se podrán utilizar otros mecanismos menos intrusivos.

- La Directiva 2011/83/UE debe aplicar a los contratos de suministro de servicios digitales en los que el consumidor proporciona datos personales al comerciante sin pagar una contraprestación monetaria, aunque se prevén excepciones específicas (por ejemplo, cuando los datos personales facilitados por el consumidor sean tratados única y exclusivamente por el comerciante con el fin de suministrar el contenido o servicio digital).

En este contexto, la apertura de una aplicación de citas a cambio de subir cierta información de carácter personal conllevaría la posibilidad de ejercitar el derecho de desistimiento en el plazo de 14 días.

En lo que respecta a la obligación del comerciante en caso de que se ejercitase el derecho, la Directiva se remite a las obligaciones aplicables del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD).

Podría entenderse, por tanto, que lo que existe es una retirada del consentimiento por parte del usuario, debiendo suponer la supresión del dato personal con las limitaciones que contempla la normativa de protección de datos. No obstante, en la práctica debería ser indiferente que se posibilite el ejercicio de derecho de desistimiento cuando el tratamiento de los datos personales se base en el consentimiento

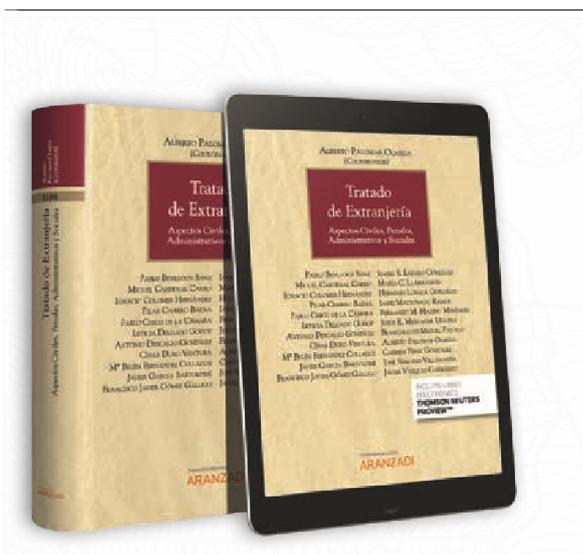
dado que la retirada del mismo, según el RGPD, se puede producir en cualquier momento.

- Cuando el precio que se ofrece al consumidor esté personalizado en función de una toma de decisión automatizada, se le debe informar claramente de ello, a fin de que pueda tener en cuenta los riesgos potenciales de su decisión de compra. A la espera de como el futuro Reglamento e-privacy regule el uso de las cookies, parece que la directiva analizada pretende que el usuario sea consciente del uso de las mismas en los mercados en línea.

Conclusiones

Este reforzamiento en los derechos de los consumidores se traduciría en una mayor concienciación para el usuario que compra por Internet, pero también en un mayor coste para los comerciantes de mercados en línea, debiendo emplear tecnologías que aseguren la trazabilidad de la información y la verificación de la identidad de los intervinientes en el flujo de la misma, así como un mayor esfuerzo en mostrar una información completa y detallada sobre cómo operan de cara al consumidor.

Además, será interesante observar el papel que juega la normativa de protección de datos personales en la contratación de contenido y servicios digitales ofrecidos a cambio de datos de carácter personal, así como el impacto en la monetización de los mismos.



TRATADO DE EXTRANJERÍA (DÚO) Aspectos Civiles, Penales, Administrativos y Sociales

AUTOR/ES: Alberto Palomar Olmeda (Coordinador)
MARCA: Aranzadi. **COLECCIÓN:** Grandes Tratados. **PÁGINAS:** 1.392
ENCUADERNACIÓN: Tapa Dura al Cromo

EL Tratado de Extranjería es una Obra que trata de analizar la problemática de la extranjería desde una perspectiva general y completa de tratamiento de esta cuestión en el ámbito del ordenamiento Jurídico en su conjunto. Se han actualizado los capítulos en los relativo a la normativa, jurisprudencia y novedades en el ámbito de las políticas europeas. Se trata de una obra que incluye todas las referencias de la política de extranjería y su consideración en los diferentes sectores de la vida social que les afectan tanto en los aspectos puramente prestacionales como en el marco de los derechos más centrados en los aspectos políticos.

PVP DÚO C/IVA: **152,63 €**
PVP PROVIEW C/IVA: **107,36 €**
CM: 10014131. ISBN: 978-84-9152-247-8

PAPEL + EBOOK
INCLUIDO EN EL PRECIO

the answer company™
THOMSON REUTERS®

INFORMATE EN: masinfo@thomsonreuters.com www.thomsonreuters.es/es/tienda.html