

Cuestionario sobre las normas contractuales para la compra en línea de contenidos digitales y bienes materiales

11/09/2015

Información sobre la persona encuestada

1. Indique su nombre completo O el nombre de la organización/empresa/institución que usted representa si responde en su nombre:

Consejo Europeo de la Abogacía (CCBE)¹²

2. Indique su país de residencia principal:

Bélgica

3. Indique su país de actividad principal:

Europa

¹ La delegación del Reino Unido, en su mayor parte, no apoyó las posiciones del CCBE sobre la antigua propuesta de ley común de compraventa europea. Por una variedad de razones, algunas relativas a ese archivo y referencias presentadas a la presente respuesta del CCBE, es incapaz de apoyar la respuesta del CCBE a la consulta actual sobre contratos digitales. Para una visión de sus respectivas posiciones, por favor remitir a las respuestas individuales de tres de nuestras abogacías: Abogacía de de Inglaterra y Gales (http://live.barcouncil.net/extra/media/389346/bar_council_of_e_w_response_to_commission_questionnaire_on_contract_law_elements_of_the_digital_single_market_strategy_final.pdf); El Colegio de Abogados de Inglaterra y Gales (<http://communities.lawsociety.org.uk/brussels/news/eu-consultation-on-contract-rules-for-online-purchases-of-digital-content-and-tangible-goods/5050866.article>) y el Colegio de Abogados de Escocia (<http://www.lawscot.org.uk/media/583286/obl-consultation-on-contract-rules-for-online-purchases-of-digital-content-and-tangible-goods.pdf>).

2 Las delegaciones de Austria, Dinamarca, Finlandia, Noruega y Suecia desearían destacar especialmente los siguientes puntos:

- No es obvio que un reglamento fuese el mejor instrumento para hacer frente a este asunto. Un reglamento restaría importancia al Derecho contractual nacional dando lugar a más problemas con la armonización en el ámbito del Derecho contractual nacional. Estas delegaciones están claramente a favor de un instrumento opcional. Pero si la Comisión Europea optase por un Reglamento, sería positivo incluir las normas de contratación para contenidos digitales y bienes tangibles en un marco legal (ley ventas / consumidor) ya existentes y no crear otro instrumento jurídico en paralelo. Este desarrollo aumenta la fragmentación jurídica.
- Si la Comisión Europea optara por un Reglamento, el alcance se limitará a las transacciones entre empresas y consumidores. Si la Comisión Europea decidiese proponer un instrumento facultativo (no vinculante) podríamos acordar una ampliación al ámbito de transacciones entre empresas. Pero en el caso de un reglamento vinculante y directamente aplicable se oponen a la ampliación del ámbito a las transacciones entre empresas.
- El Reglamento no debe aplicarse a los contratos nacionales (transfronterizas o no).
- No hay necesidad de extender el período de garantía de hasta tres años. Dos años son más que suficientes.
- he Austrian, Danish, Finnish, Norwegian and Swedish delegations would like to emphasize especially the following points:

4. Las respuestas recibidas se publicarán en la página web de la Comisión, a menos que esto perjudique sus intereses legítimos. ¿Acepta que se publiquen sus respuestas junto con sus datos identificativos?

- Sí, sus respuestas pueden publicarse con el nombre que se indica
- Sí, sus respuestas pueden publicarse con carácter anónimo (sin nombre ni datos de contacto)
- No, no deseo que se publiquen mis respuestas. No se publicarán sus respuestas, pero sí podrán utilizarse dentro de la Comisión.

5. Responde usted a este cuestionario como:

- Consumidor
- Organización que representa los intereses de los consumidores
- Empresa que vende principalmente productos de contenidos digitales u organización que representa los intereses de empresas que venden principalmente productos de contenidos digitales (en caso afirmativo, indique su sector de actividad y si se trata de una pyme o no)
- Empresa que vende principalmente bienes materiales en línea u organización que representa los intereses de empresas que venden principalmente bienes materiales en línea (en caso afirmativo, indique su sector de actividad y si se trata de una pyme o no)
- Empresa que compra principalmente productos de contenidos digitales u organización que representa los intereses de empresas que compran principalmente productos de contenidos digitales (en caso afirmativo, indique su sector de actividad y si se trata de una pyme o no)
- Empresa que compra principalmente bienes materiales en línea u organización que representa los intereses de empresas que compran principalmente bienes materiales en línea (en caso afirmativo, indique su sector de actividad y si se trata de una pyme o no)
- Organización que representa los intereses de las empresas en general
- Estado miembro de la UE o del EEE / Autoridad pública
- Otros (por ejemplo, profesores universitarios, otras ONG, autoridad pública de fuera de la UE/EEE, sindicato) (especifíquese)
- Consejo de la Abogacía Europea (CCBE)**

En función de su perfil, puede decidir responder solo a las preguntas en las que está interesado especialmente. Por ejemplo, si representa a una empresa de venta de bienes materiales y esta no tiene la intención de vender productos de contenidos digitales en el futuro, puede decidir no responder a la

Part 1 – CONTENIDOS DIGITALES

Contexto

Los mercados de productos de contenidos digitales están creciendo rápidamente. Por ejemplo, el sector de las aplicaciones ha crecido considerablemente en menos de cinco años en la UE y se prevé que aporte 63 000 millones EUR a la economía de la Unión para 2018. El gasto de los consumidores en el sector de los juegos de vídeo se estimaba en 16 000 millones EUR en 2013. En la actualidad, en la industria de la música, los ingresos por productos digitales representan el 31 % de los ingresos totales en la UE. La confianza de los consumidores y la seguridad jurídica de las empresas deben aumentar para seguir estimulando este potencial económico.

Sin embargo, cuando surgen problemas con los productos de contenidos digitales (por ejemplo, estos productos no pueden descargarse, son incompatibles con otros equipos y otros soportes lógicos, no funcionan correctamente o incluso provocan daños en el ordenador), no existen soluciones concretas a escala de la UE (por ejemplo, derecho del usuario frente al agente económico cuando los contenidos digitales son defectuosos). Además, el usuario no puede influir en el contenido de los contratos en virtud de los cuales se ofrecen los productos de contenidos digitales, que son productos «estándares», al tratarse de contratos inalterables. Por ejemplo, los contratos pueden limitar el derecho del usuario de productos de contenidos digitales en caso de que no funcionen correctamente. Asimismo, pueden excluir del derecho a recibir una indemnización si los productos de contenidos digitales provocan daños (por ejemplo, en el ordenador) o limitar la indemnización únicamente a los llamados «créditos de servicio» (créditos adicionales para servicios futuros).

Además, los contratos de suministro de contenidos digitales pueden calificarse de modo diferente en los Estados miembros, pudiendo considerarse, por ejemplo, contratos de venta o de arrendamiento de servicios. Tal diferencia de trato puede dar lugar a distintas series de soluciones, algunas de ellas en forma de normas obligatorias, mientras que otras no. Esto puede dar lugar a inseguridad jurídica en las empresas sobre sus obligaciones (y, en el caso de los usuarios, sobre sus derechos) al vender productos de contenidos digitales tanto dentro del país como fuera de sus fronteras.

Varios Estados miembros han adoptado o han iniciado los trámites para adoptar una legislación específica sobre los productos de contenidos digitales (a saber, el Reino Unido, los Países Bajos e Irlanda). Esto podría llevar a ahondar aún más las diferencias entre las normas nacionales que las empresas habrían de tener en cuenta al ofrecer productos de contenidos digitales en toda la UE.

Marco jurídico a nivel de la UE

Determinados aspectos del Derecho contractual en materia de suministro de productos de contenidos digitales en línea ya se contemplan en el Derecho de la UE. Por ejemplo, la Directiva sobre los derechos de los consumidores prevé normas uniformes sobre la información que debe proporcionarse a los consumidores antes de celebrar un contrato y sobre el derecho a desistir del contrato si cambian de idea, y la Directiva sobre cláusulas contractuales abusivas establece normas contra las cláusulas tipo abusivas en los contratos celebrados con los consumidores. Sin embargo, no existen normas de la UE sobre otros aspectos de los contratos aplicables a los productos de contenidos digitales (por ejemplo, ¿qué soluciones existen si el producto de contenidos digitales es defectuoso).

Sección 1 –Problemas

1. En general, ¿está de acuerdo con el análisis de la situación efectuado más arriba en el «Contexto»? Desarrolle su respuesta.

Estamos totalmente de acuerdo con este análisis. Se necesitan medidas urgentes con el fin de facilitar el comercio intra-uniión de bienes y servicios, especialmente con contenido digital.

2. ¿Piensa que los usuarios deben estar más protegidos al comprar productos de contenidos digitales? Desarrolle su respuesta, dando ejemplos concretos. Do you think that users should be more protected when buying digital content products? Please explain why by giving concrete examples.

Las normas existentes no son suficientes para proteger los intereses de los usuarios de contenidos digitales (cuestiones de derecho de autor, cuestiones de no conformidad, jerarquía de remedios, falta de "ejemplos" específicos de cláusulas abusivas en la Directiva sobre cláusulas abusivas, prescripción, alcance de daños etc.). El régimen de venta de la Directiva de Ventas al Consumidor no proporciona una protección adecuada para el consumidor para el comercio de "productos de contenido digital". Las disputas sobre la inconformidad deberían resolverse de manera electrónica de una manera rápida y factible y no en un proceso judicial prolongado en el tiempo.

Se debe tener en cuenta la Directiva 2013/11 y el Reglamento 524/2013 sobre la mediación.

3. ¿Sabe de dificultades o costes debido a la falta de normas de la UE en materia de Derecho contractual sobre la calidad de los productos de contenidos digitales? Desarrolle su respuesta.

Los productos de contenido digital son ofrecidos en un mercado globalizado; es por ello que las normas nacionales, debido a que son diferentes y no proporcionan una solución rápida y viable, no cumplen con las necesidades de los consumidores o con los intereses de los comerciantes (plataformas) en el comercio de contenidos digitales. Los productos de contenido digital - ya sean tangibles o intangibles - se distribuyen en masa en una [E1] forma estandarizada y de forma [E2] electrónica respecto a la cual el consumidor debe ser capaz de responder de una manera estándar electrónicamente. Como el comercio de contenidos digitales necesita protección por los tribunales, una ley contractual armonizada (estandarizada) debe estar disponible para que ambas partes prevean un alto grado de transparencia en relación con los beneficios y los riesgos de un posible conflicto legal. Las normas contenidas en la proposición de derecho común europeo de venta ya han representado un gran avance y podrían servir en sí mismas como la base para una ley de contrato armonizado en el ámbito de los productos de contenido digital. Los contratos sobre productos de contenido digital están bien definidos en el antecedente de hecho 19 de la Directiva de Derechos de Consumidores y debería tomarse como base.

- ¿Considera que las divergencias entre las legislaciones nacionales específicas sobre los productos de contenidos digitales pueden afectar a las actividades empresariales? Desarrolle su respuesta.

Una legislación específica y nacional apartada de los contratos respectivos [E3] a los productos de contenido digital disuadirían a los consumidores del uso de Internet al adquirir productos con contenido digital. También llevarían a disuadir a las pequeñas y medianas empresas con sede en un sólo Estado miembro del uso de Internet para la venta de sus productos con contenido digital.

Los regímenes jurídicos nacionales divergentes no cumplirían así con los requisitos de la promoción y el fomento del mercado único en la Unión Europea (art. 114 TFUE) y serían una barrera [E4] (Leyes de derecho de autor adecuadas, - geo-bloqueo).

Sección 2 – Necesidad de una iniciativa de la UE en materia de normas contractuales aplicables a los productos de contenidos digitales

5. La Comisión Europea ha explicado en la Estrategia para el Mercado Único Digital que no ve la necesidad de actuar a nivel de la UE. ¿Está de acuerdo? Desarrolle su respuesta.

Estamos de acuerdo con el documento de estrategia para el mercado digital único de la Comisión sobre la necesidad de actuar a nivel de la UE.

6. La Comisión Europea ha anunciado en la Estrategia para el Mercado Único Digital que presentará una propuesta dirigida a armonizar las normas de la UE sobre la compra en línea de contenidos digitales. Otros enfoques incluyen, por ejemplo, la creación de un modelo de contrato voluntario que puedan utilizar los consumidores y las empresas en sus transacciones transfronterizas de comercio electrónico o una armonización mínima. ¿Cuál es su opinión sobre el enfoque propuesto en la Estrategia para el Mercado Único Digital?

Estamos de acuerdo con la propuesta para las compras de contenido digital como un instrumento apropiado. Sin embargo, CCBE cree que el art. 6, I-Roma debería ser respetado y defendido en todas aquellas áreas que no estén armonizadas.

Sección 3 – Ámbito de aplicación de una posible iniciativa

7. ¿Considera que la iniciativa debería cubrir únicamente las transacciones entre las empresas y los consumidores o también las transacciones entre empresas? Desarrolle su respuesta.

No sólo las transacciones entre empresas y consumidores deben estar cubiertas, también las transacciones entre empresas, por dos razones: las diferentes formas de transacciones se interrelacionan entre sí: una actuación de una empresa como comerciante no debe ser objeto de un modelo de contrato por un lado y de otro modelo de contrato dependiendo con quien realice la transacción. Además, las PYMES a menudo están en una posición bastante similar a la de los consumidores. Por lo tanto, existe una clara necesidad de armonizar las normas aplicables a las transacciones de empresas con consumidores y las transacciones entre empresas en el mercado digital a nivel de la UE. La proposición de derecho común europeo de venta es un excelente ejemplo que podría ser utilizado sin cambios sustanciales (aparte de sus restricciones a las PYME).

Sin embargo, las normas obligatorias que imponen obligaciones de información antes de firmar el contrato y el derecho a desistir del contrato deberían ser sólo una parte de las transacciones de consumo.

8. ¿Qué aspectos específicos de las transacciones entre empresas habría que abordar, en su caso? Desarrolle su respuesta.

La proposición de derecho común europeo de venta (CESL) es adecuada en este respecto.

9. Los productos de contenidos digitales pueden abarcar, entre otros, los productos que figuran a continuación. ¿Cuáles de esos productos o servicios de contenidos digitales debe contemplar la iniciativa (márquese todo lo que proceda)?

- Juegos, incluidos los juegos en línea
- Contenidos audiovisuales (música, películas, deportes, libros electrónicos) para descargar
- Contenidos audiovisuales (música, películas, deportes) accesibles mediante retransmisión en continuo
- Medios sociales

- Servicios de almacenamiento
- Servicios de comunicación en línea (por ejemplo, Skype)
- Otros servicios en nube
- Aplicaciones y cualquier soporte lógico que el usuario pueda almacenar en su propio dispositivo
- Cualquier soporte lógico al que el usuario pueda acceder en línea
- Cualquier otro servicio que se ofrezca en línea exclusivamente y se traduzca en contenidos que el usuario puede almacenar en su propio dispositivo (por ejemplo, servicios de traducción o asesoramiento)
- Cualquier otro servicio que se ofrezca en línea exclusivamente

Explique su elección.

Con el fin de evitar la fragmentación innecesaria de las normas relativas a los contratos de contenido digital consideramos que el alcance de estos nuevos regímenes legales debe ser lo más amplio posible a fin de no confundir a los participantes del mercado. No vemos razones prácticas para que existan diferentes normas vigentes en materia de contratos con diferentes contenidos digitales.

10. Los productos de contenidos digitales pueden suministrarse a cambio de diferentes tipos de contraprestaciones. ¿Cuáles de las contraprestaciones siguientes debe contemplar la iniciativa (márquense todo lo que proceda)?

- Dinero
- Datos personales o de otro tipo facilitados de forma activa por el usuario (por ejemplo, mediante registro)
- Datos recogidos por el agente económico (por ejemplo, la dirección IP o información estadística)
- Actividad requerida del usuario para acceder a los contenidos digitales (por ejemplo, visionado de un vídeo publicitario o visita de otra página inicial)

Explique su elección.

No vemos ninguna necesidad ni justificación para limitar la iniciativa de ciertas contraprestaciones.

Sección 4 –Contenido de una posible iniciativa

11. Entre los aspectos del Derecho contractual indicados a continuación, ¿cuáles cree que son problemáticos y deben contemplarse en una iniciativa (márquese lo que proceda)?

- La calidad de los productos de contenido digital
- Las soluciones e indemnizaciones en caso de productos de contenidos digitales defectuosos
- Cómo aplicar dichas soluciones, por ejemplo, quién tiene que demostrar que el producto era defectuoso (la carga de la prueba) o los plazos para aplicarlas
- La resolución de los contratos a largo plazo
- La manera en que el agente económico puede modificar los contratos
- Otros (especifíquense)

Explique su elección.

Todas las áreas mencionadas deberían estar cubiertas por la iniciativa al ser de una gran importancia práctica en casi cualquiera de estos contratos.

Debe existir una lista exhaustiva de términos estándar - "negra" y "gris" (un buen ejemplo es el Art 84 y 85 de la proposición de derecho común europeo de venta) considerados inválidos para las transacciones empresa-consumidor. Dicha lista exhaustiva, con vista a posibles desarrollos futuros - parece ser obligatoria a raíz del art. 114 Sec. 3 TFUE. Un problema especial que, sin embargo, debe también ser cubierto por la iniciativa, aun necesitando diferentes normas legales, son los daños derivados de los contenidos digitales por parte del consumidor o la adquisición por parte de la empresa de los contenidos digitales. Una sección especial debe hacer frente a este problema.

Calidad de los productos de contenidos digitales

12. ¿Se debe garantizar la calidad de los productos de contenidos digitales mediante lo siguiente?:

- Criterios subjetivos (criterios fijados exclusivamente por el contrato)
- Criterios objetivos (criterios establecidos por ley)
- Una combinación de ambos

Explique su elección.

Una combinación de ambos criterios, objetivos y subjetivos, debe garantizar la calidad de los productos de contenido digital.

Los criterios objetivos conciernen cuando sea posible, el "nombre con el que se venda el producto" (la denominación de venta) así como las prohibiciones y obligaciones especiales.

13. Cuando los usuarios se quejan de los daños causados por productos defectuosos:

- Los usuarios deberán demostrar que los productos de contenidos digitales son defectuosos
- Los agentes económicos deben aportar pruebas de que los productos de contenidos digitales no son defectuosos si consideran que la denuncia carece de fundamento

Explique su elección.

La Directiva 1999/44/CE contiene una presunción de no conformidad para el supuesto de que un defecto se haya hecho evidente a partir de la entrega del producto, que el comerciante pueda disputar aportando una contraprueba.

Soluciones en caso de productos de contenidos digitales defectuosos

14. ¿Cuáles son las principales soluciones de que debería beneficiarse los usuarios en caso de productos de contenidos digitales defectuosos (márquese lo que proceda)?

- Resolución del problema que presente el producto de contenidos digitales para que este responda a la calidad prometida en el contrato
- Rebaja del precio
- Resolución del contrato (reembolso incluido)
- Indemnización por daños y perjuicios
- Otros (especifíquense)

Explique su elección.

En lo que respecta al régimen de daños, el Art. 159 Sequ. de la proposición de derecho común europeo de venta parece proporcionar un régimen adecuado.

Un régimen especial debería establecerse con el fin de asegurar adecuadamente la obligación del pago adelantado del consumidor, ya sea para dejar sin efecto esas cláusulas ("lista negro") o para garantizar legalmente cualquier obligación de reembolso del comerciante en caso de restitución (reembolso). La obtención de un pago anticipado podría llevarse a cabo por medios técnicos: el pago por adelantado al banco del proveedor sólo sería condicional, con la condición de que el consumidor no se echase para atrás ^[E8] en un mes.

15. ¿Deben beneficiarse los usuarios de las mismas soluciones cuando se trate de productos de contenidos digitales facilitados a cambio de contraprestaciones distintas del dinero (por ejemplo, el suministro de datos personales)? Desarrolle su respuesta.

Sí, ya hemos hablado ^[E9] en contra de la fragmentación siguiendo la línea de los diferentes modelos de contraprestación.

16. ¿Deben tener derecho los usuarios a pedir soluciones durante un período de tiempo indefinido o debería fijarse un plazo específico tras la adquisición de los productos de contenidos digitales o el descubrimiento de que los productos de contenidos digitales son defectuosos? Desarrolle su respuesta.

Las normas de la proposición de derecho común europeo de venta (Art. 178 sequ.) son adecuadas.

17. ¿Debería haber un único plazo o dos diferentes, uno para el período durante el cual el defecto debería hacerse patente y otro durante el cual los usuarios deben exigir soluciones? Desarrolle su respuesta.

Las normas de la proposición de derecho común europeo de venta (Art. 178 sequ.) son adecuadas.

18. ¿Qué plazo o plazos considera apropiados? Desarrolle su respuesta.

Las normas de la proposición de derecho común europeo de venta (Art. 178 sequ.) son adecuadas.

19. Si existe un derecho a indemnización por daños y perjuicios, ¿en qué condiciones debería concederse esta solución? Por ejemplo, ¿debe basarse la responsabilidad en la culpa del agente económico o ser estricta (con independencia de la existencia de culpa)?

La sección de los daños en la proposición de derecho común europeo de venta proporciona normas adecuadas (responsabilidad estricta y test de previsibilidad).

20. ¿Debe ser posible que la indemnización por daños y perjuicios consista principalmente en «créditos de servicio» (créditos adicionales para servicios futuros)? Desarrolle su respuesta.

No creemos que tal recurso sea adecuado, a menos que el consumidor lo haya aceptado expresamente.

Derechos adicionales

21. ¿Deben poder resolver los usuarios los contratos a largo plazo (contratos de abono) en el caso de los productos de contenidos digitales?

- Sí
 No

22. En caso de respuesta afirmativa a la pregunta 21, especifique en qué condiciones y según qué modalidades deben poder resolver los usuarios el contrato (márquese todo lo que proceda):

- La resolución debe expresarse de antemano
 La resolución debe efectuarse con preaviso
 Los usuarios disponen de medios para recuperar sus datos
 El agente económico ya no puede utilizar los datos de los usuarios
 Otros (especifíquense)

Explique su elección.

Parece obligatorio para proteger al consumidor y al comerciante de manera adecuada que los plazos de preaviso dependan de la duración máxima del contrato (no más de seis meses) y [E10] exista un plazo de preaviso de un mes (a ser comunicado electrónicamente). La terminación por causa válida debe ser proporcionada (son necesarias reglas). Los consumidores y los profesionales deben estar convencidos de que no se utilizarán sus datos (la regulación debe prever sanciones para profesionales/vendedor del producto en caso de violación de estas reglas).

23. En caso de resolución del contrato, ¿deben poder recuperar los usuarios el contenido que hayan generado y que tenga almacenado en dispositivos del agente económico con el fin de transferirlos a otro agente económico?

- Sí
 No

Explique su elección.

Si es técnicamente posible, cualquier contenido generado por el usuario debe ser asegurado y, en caso de almacenarse por el comerciante, ser enviado de vuelta al usuario y estando deshabilitado por este para que no se puede transferir a otro comerciante. Con la excepción de que el contenido generado por el consumidor, o una parte de él, sea una contraprestación.

24. En caso de respuesta afirmativa a la pregunta 23, indique en qué condiciones (márquese todo lo que proceda):

- Servicio gratuito
- En un plazo razonable.
- Sin grandes dificultades
- En un formato habitual
- Otros (especifíquense)

Explique su elección.

25. En el momento de la resolución, ¿qué medidas debe estar autorizado el agente económico a adoptar para impedir el uso ulterior de los contenidos digitales?

- Desactivar la cuenta de usuario
- Utilizar medidas técnicas de protección con el fin de bloquear el uso de los productos de contenidos digitales
- Otros (especifíquense)

Explique su elección.

26. ¿Debe tener el agente económico la posibilidad de modificar las características de los productos de contenidos digitales que influyan en la calidad o las condiciones de uso de dichos productos?

- Sí
- No

Explique su elección.

Cualquier modificación de las características de los productos de contenido digital que tenga un impacto en la calidad o las condiciones de uso de los productos de contenido digital debe permitirse en la medida en que dicha modificación sea "razonable" a la vista de los intereses del consumidor. Se trata por tanto de un contrato vinculante que no puede ser modificado por cualquier acción unilateral del comerciante, a menos que haya falta de conformidad. Por lo tanto, debe figurar en una lista negra una cláusula en la que aparezca el régimen jurídico para permitir invalidar cláusulas contractuales tipo, y dar - en caso de cualquier modificación - derecho al consumidor a rescindir el contrato de inmediato y de forma gratuita.

27. En caso de respuesta afirmativa a la pregunta 26, ¿bajo qué condiciones debe poder modificar el agente económico las características de los productos de contenidos digitales que influyan en la calidad o las condiciones de uso de dichos productos?

- El contrato prevé esta posibilidad
- El consumidor recibe una notificación previa
- El consumidor está autorizado por ley a resolver el contrato de forma gratuita
- Otros (especifíquense)

Explique su elección.

Véase más arriba.

Por otra parte, dicha modificación deberá ser autorizada cuando se imponga por ley o por aquellos cambios técnicos fuera del control del operador.

28. ¿Qué información debe incluir la notificación de modificación? Desarrolle su respuesta.

Dicha información deberá describir todas las consecuencias de la modificación del uso de los consumidores y se combinará con un derecho de rescisión. Cuando se impone una modificación en la ley o cambios técnicos fuera del control del comerciante, el comprador podrá rescindir el contrato si el contrato sigue cumpliendo sus expectativas y el uso normal del producto o servicio.

PARTE 2 — VENTA EN LÍNEA DE BIENES MATERIALES

Contexto

En 2014, un 50 % de consumidores de la UE compró en línea, lo que representa un aumento del 30 % respecto a 2007. Con una tasa de crecimiento anual media del 22 %, las ventas en línea al por menor de bienes materiales superó los 200 000 millones EUR en 2014, alcanzando una cuota del 7 % del total del comercio minorista en la UE-28. De acuerdo con la Estrategia para el Mercado Único Digital de la Comisión la eliminación de barreras estimulará este potencial económico.

Si los agentes económicos deciden no vender fuera de su mercado nacional, ello puede limitar las posibilidades de elección de los consumidores e impedir unos precios más bajos, a causa de la falta de competencia. En la actualidad, los agentes económicos pueden verse disuadidos de hacerlo por las diferencias en materia de Derecho contractual, que puedan acarrear costes para los agentes económicos que adapten sus contratos o aumentar el riesgo jurídico para quienes no lo hagan. Por ejemplo, dependiendo del Estado miembro, los consumidores pueden disponer de dos o cinco años, o toda la vida útil del producto comprado, para reclamar sus derechos. En las transacciones entre empresas, en los casos en que no existan normas específicas de la UE, las negociaciones sobre la ley aplicable también pueden acarrear gastos.

Marco jurídico a nivel de la UE

Como con los productos de contenidos digitales, determinados aspectos del Derecho contractual ya han sido plenamente armonizados en lo que respecta a la compra de bienes materiales en línea por parte de los consumidores. En particular, la Directiva sobre los derechos de los consumidores ha armonizado plenamente la información que debe proporcionarse a los consumidores antes de celebrar un contrato y el derecho a desistir del contrato si cambian de idea. La Directiva sobre cláusulas contractuales abusivas establece normas contra las cláusulas tipo abusivas en los contratos celebrados con los consumidores. Además, a diferencia de los productos de contenido digital, las soluciones en caso de bienes materiales defectuosos también están reguladas a nivel de la UE para las transacciones entre empresas y consumidores (en virtud de la Directiva sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo). Sin embargo, esta armonización solo establece normas mínimas. Los Estados miembros tienen la posibilidad de ir más lejos y añadir requisitos en favor de los consumidores. Muchos Estados miembros han recurrido a esta posibilidad en diferentes aspectos y en distinta medida.

Sección 1 — Problemas

29. En general, ¿está de acuerdo con el análisis de la situación efectuado más arriba en el «Contexto»? Desarrolle su respuesta.

Sí, estamos de acuerdo con el análisis de la situación de hecho en el "contexto".

30. ¿Piensa que los usuarios deben tener derechos uniformes en toda la UE a la hora de comprar bienes materiales en línea? Desarrolle su respuesta, dando ejemplos concretos.

La evaluación de impacto que se hizo en vista de la presentación de la proposición de derecho común europeo de venta es todavía una base fiable para la necesidad de contar con normas uniformes para la venta, en principio, sin tener en cuenta si se compran en línea o no, pero sobre todo si compra en línea.

31. ¿Adaptan los agentes económicos en línea sus contratos a la legislación de cada Estado miembro donde desean vender? En caso afirmativo, ¿se enfrentan a dificultades y costes al hacerlo? Desarrolle su respuesta.

El art. 6 Roma I es problemático para muchos comerciantes, pues éstos tienen que adaptar su contrato a las situaciones jurídicas concretas. Existe un problema similar en el caso de las transacciones entre empresas (estimación de costos € 10.000 / por cada Estado miembro)⁴.

32. ¿Cree que tales dificultades y costes disuaden completamente o en gran medida a los agentes económicos de dedicarse al comercio electrónico transfronterizo? Desarrolle su respuesta.

La pregunta fue claramente una respuesta afirmativa a los usuarios cuando se debatió la proposición de derecho común europeo de venta.

Sección 2 — Necesidad de una iniciativa de la UE en materia de normas contractuales aplicables a la venta en línea de bienes materiales

33. La Comisión Europea ha explicado en la Estrategia para el Mercado Único Digital que no aprecia la necesidad de actuar a nivel de la UE. ¿Está de acuerdo? Desarrolle su respuesta.

Es obligatorio, no sólo para cubrir los productos de contenido digital, sino también los bienes materiales, de preferencia en el mismo texto. La fragmentación de las normas legales aplicables se debe evitar, ya que no hay un límite exacto entre estos dos tipos de contratos. Un ejemplo es un contenido digital vendido en un CD (¿venta solamente? ¿Los derechos de autor?)

34. La Comisión Europea anunció en la Estrategia para el Mercado Único Digital que presentaría una propuesta por la que se permitiera a los agentes económicos confiar en una legislación nacional basada en un conjunto específico de derechos contractuales fundamentales obligatorios de la UE para ventas nacionales y transfronterizas en línea de bienes materiales, conjunto que se armonizaría en la UE. Otros enfoques incluyen, por ejemplo, la creación de un modelo de contrato voluntario de las partes interesadas que podrían utilizar los consumidores y las empresas en sus transacciones transfronterizas de comercio electrónico. ¿Cuál es su opinión sobre el enfoque propuesto en la Estrategia para el Mercado Único Digital?

El mejor enfoque sería tener ambos tipos de contratos (contenidos digitales y bienes tangibles) combinados para proporcionar un texto completo con los derechos contractuales de las ventas en línea nacionales y transfronterizas para los consumidores y usuarios de negocios para todo contrato celebrado de manera digital. También creemos que un modelo de contrato voluntario por parte de las partes interesadas es la solución adecuada en el mercado digital de la Unión. Estamos convencidos de que la mejor solución es un modelo único de contrato para las ventas en línea, independientemente de su comercio electrónico nacional o transfronterizo.

Sección 3 — Contenido de una posible iniciativa

35. ¿Ve la necesidad de actuar solo en el caso de las transacciones entre empresas y consumidores o la UE debe actuar también en las transacciones entre empresas? Desarrolle su respuesta.

Véase más arriba. Estamos a favor de que la UE debe actuar también para las transacciones entre empresas. Sin embargo, que estas reglas sirvan para ambas transacciones, empresa-consumidor y entre empresas, no significa que sean iguales.

⁴ La delegación francesa desea añadir el siguiente punto: el consumidor debe saber que el comercio electrónico transfronterizo tiene sus reglas propias. La armonización hará que sea necesario sustituir las disposiciones nacionales que no pueden excluirse mediante acuerdo por unas normas comunes de protección suficientes para evitar el obstáculo para el mercado del § 2 del artículo 6 del Reglamento 2008/593. Debe ser total y no una armonización mínima, sin obstáculos legales en el mercado y siendo un verdadero paso adelante para la norma jurídica europea y la competencia leal.

36. ¿Qué aspectos específicos de las transacciones entre empresas habría que abordar, en su caso? Desarrolle su respuesta.

Básicamente, debe ser el mismo régimen jurídico para los contratos entre empresa y consumidor y entre empresas, quizás, con la excepción del régimen sobre la validez de las cláusulas contractuales tipo. Si uno puede estar de acuerdo con esa excepción, el Capítulo 9 de la proposición de derecho común europeo de venta podría ser invocado ya que está bien redactado.

37. Entre los ámbitos del Derecho contractual indicados a continuación, ¿cuáles cree que plantean problemas en lo que respecta a las divergencias nacionales y que deben contemplarse en una iniciativa (márquese lo que proceda)?

- Calidad de los bienes materiales
- Soluciones e indemnizaciones en caso de bienes materiales defectuosos
- Cómo aplicar dichas soluciones, por ejemplo, tiene que demostrar si el producto era defectuoso o no (la carga de la prueba) o los plazos para aplicarlas
- Devolución del coste y de los bienes materiales en caso de resolución del contrato
- Cláusulas abusivas más allá de la protección existente
- Otros (especifíquense)

Explique su elección.

Calidad

38. ¿Cuáles deben ser los criterios para determinar la calidad de los bienes materiales? ¿Deben existir criterios adicionales o diferentes, además de los ya establecidos en el artículo 2 de la Directiva sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo? Desarrolle su respuesta.

No, el artículo 2 de la Directiva de Ventas al Consumidor y Garantías parece ser adecuado y suficiente.

39. ¿Qué duración debe tener el plazo durante el cual el agente económico está obligado a demostrar que los bienes materiales no presentaban defectos en el momento de la entrega? Desarrolle su respuesta.

Las normas de la Directiva de Ventas al Consumidor son adecuadas. Con respecto a las transacciones entre empresas el art. 99 seq de la proposición de derecho común europeo de venta proporciona una buena solución que podría ser utilizada.

Soluciones

40. ¿Qué derechos contractuales debe tener el comprador en caso de producto defectuoso (márquese todo lo que proceda)?

- Reparación o sustitución del bien
- Rebaja del precio
- Resolución del contrato (reembolso incluido)
- Indemnización por daños y perjuicios
- Derecho a retener el pago del coste hasta la solución del defecto
- Otros (especifíquense)

Explique su elección.

Lo dispuesto en la proposición de derecho común europeo de venta - art. 106 sec. - es apropiado y debe ser asumido.

41. ¿Debe poder escoger el comprador las soluciones o debe haber una jerarquía de soluciones (por ejemplo, el agente económico tiene la posibilidad, en primer lugar, de reparar el bien)? Desarrolle su respuesta.

Véase más arriba.

La Directiva 99/44/CE da al consumidor la oportunidad de elegir entre la reparación y la sustitución.

Plazos para exigir soluciones

42. ¿Debe tener derecho el comprador a pedir soluciones durante un período de tiempo indefinido o debería fijarse un plazo específico tras la compra del bien por el comprador o el descubrimiento de que el bien presentaba defectos? Desarrolle su respuesta.

Los plazos propuestos en la proposición de derecho común europeo de venta - Capítulo 18 - deben ser asumidos.

43. ¿Debería haber un único plazo o dos diferentes, uno para el período durante el cual el defecto debería hacerse patente y otro durante el cual el comprador ha de exigir soluciones? Desarrolle su respuesta.

Véase más arriba.

44. ¿Qué plazo o plazos considera apropiados? Desarrolle su respuesta.

Véase más arriba.

45. ¿Deben ser el plazo o plazos más breves en el caso de los bienes materiales de segunda mano?

Si, un año después del envío.

Indemnización por daños y perjuicios

46. Si existe un derecho a indemnización por daños y perjuicios, ¿en qué condiciones debe concederse esta solución? ¿Debe basarse la responsabilidad en la culpa del agente económico o ser estricta (con independencia de la existencia de culpa)?

Ver Art. 159 sequ. de la proposición de derecho común europeo de venta.

Notificación

47. ¿Debe estar obligado el comprador a notificar el defecto en un determinado plazo tras su descubrimiento? En tal caso, ¿debe correr el plazo desde el momento en que el comprador esté al corriente del defecto o, más bien, desde cuando cabe esperar que el comprador haya descubierto el defecto? ¿Cuánto debe durar el plazo? Desarrolle su respuesta.

No debe haber ningún límite de tiempo para la notificación de cualquier defecto en un contrato empresa-consumidor, a menos que el defecto sea evidente. En las transacciones entre empresas el comprador está obligado a inspeccionar las mercancías y a notificar cualquier defecto descubierto estando exento de cualquier remedio si pudiera haberse esperado por su parte haber podido descubrir cualquier defecto (presunción refutable del comprador).

Garantías comerciales

48. Las garantías comerciales son compromisos voluntarios asumidos por el agente económico de reparar o sustituir los bienes materiales o prestar un servicio postventa más allá de sus obligaciones en virtud de la legislación. ¿Cree necesarias normas uniformes sobre el contenido y la forma de las garantías comerciales? Desarrolle su respuesta.

Sí, la Directiva sobre Ventas al Consumidor es una buena base para la ampliación de estas cuestiones también a transacciones entre empresas. Esto parece ser obligatorio con el fin de proteger adecuadamente a toda la cadena de ventas en caso de que el fabricante haya dado esa garantía.

49. ¿Podrían estos requisitos sobre el contenido y la forma de las garantías comerciales modificarse contractualmente o deben ser normas obligatorias? Desarrolle su respuesta.

En vista de la necesidad de protección de los consumidores, es conveniente establecer normas obligatorias

Cláusulas abusivas

50. ¿Debe haber una lista de cláusulas contractuales que siempre se consideren abusivas? En caso afirmativo, ¿qué cláusulas contractuales deben ser siempre consideradas abusivas? Desarrolle su respuesta.

Sí, debe haber una lista con los términos del contrato, que sean siempre considerados como injustos.

Consulte el Capítulo 8 de la proposición de derecho común europeo de venta.

51. ¿Debe haber una lista estándar de cláusulas contractuales que se presuma que sean abusivas? En caso afirmativo, ¿qué cláusulas deben figurar en esa lista? En particular, ¿cómo tratar el pago por anticipado, que es muy frecuente en el mundo en línea? Desarrolle su respuesta.

Ver la respuesta 14.

ANEXO

El presente anexo de la consulta consta de preguntas acerca de las normas relativas a los productos, como el etiquetado. Estas preguntas no están relacionadas con la futura propuesta de la Comisión, anunciada en la Estrategia para el Mercado Único Digital, sobre las normas contractuales en materia de compra en línea de contenidos digitales y de bienes materiales, y las disposiciones en materia de etiquetado no formarán parte de esa iniciativa. No obstante, puesto que la cuestión de las normas relativas a los productos, tales como las referidas al etiquetado, también se aborda en la Estrategia para el Mercado Único Digital en relación con los aspectos del comercio electrónico transfronterizo, el presente anexo se adjunta a la consulta.

Contexto

En un mercado único digital, tanto los consumidores como los agentes económicos deben tener confianza en un comercio transfronterizo sin obstáculos creados por las diferencias entre las normativas nacionales. La Estrategia para el Mercado Único Digital de la UE reconoció varios obstáculos que impiden a las empresas y los consumidores de aprovechar plenamente los beneficios del mercado único digital y destacó el objetivo de «garantizar que los agentes económicos en el mercado interior no se vean disuadidos de participar en las transacciones transfronterizas por [...] las diferencias resultantes de las reglas específicas de los productos, tales como las referidas al etiquetado».

Diferentes especificaciones técnicas o normas de etiquetado y las modalidades de venta pueden ser de aplicación en ámbitos específicos y, dependiendo del lugar de la UE donde se encuentre el consumidor, las normas nacionales relacionadas con los productos pueden exigir al agente económico adaptar sus productos y envasado en consecuencia. Aunque se aplica el principio del reconocimiento mutuo, los Estados miembros pueden justificar tales normas por un objetivo de interés general que prevalezca sobre la libre circulación de bienes, tales como motivos de salud y de seguridad. Las medidas nacionales que obstaculizan la libre circulación de bienes deben estar justificadas y ser necesarias para proteger eficazmente el interés público invocado. Sin embargo, incluso en categorías de productos a las que se aplican normas armonizadas, los Estados miembros pueden introducir, en determinadas condiciones y con arreglo a un procedimiento establecido legalmente, determinados requisitos adicionales de etiquetado obligatorios a nivel nacional.

Esta situación significa que los proveedores de bienes y servicios en línea que deseen dirigirse a un mercado paneuropeo podrían necesitar conocer y cumplir 28 series de normas nacionales diferentes. Puede resultar difícil averiguar qué normativa se aplica a cada caso. El 37 % de las empresas de la UE que tienen experiencia en venta en línea a otros Estados miembros ha indicado que la falta de conocimiento de las normas aplicables es un obstáculo para la venta transfronteriza en línea. Además, el 63 % de las empresas que no tienen ninguna experiencia con ventas transfronterizas en línea ha declarado creer que la falta de conocimiento sobre las normas aplicables puede constituir un obstáculo. Esto indica que la impresión de existencia de obstáculos es mucho más alta que las barreras reales y que existe margen para una mejor comunicación y transparencia. Esta situación genera costes de información y cumplimiento para los operadores económicos en línea, especialmente para las pymes, en particular cuando el valor de la operación es bajo.

Sección 1 — Problema

1. En general, ¿está de acuerdo con el análisis de la situación efectuado en el «contexto»? Desarrolle su respuesta.

Estamos totalmente de acuerdo con la descripción de la situación de hecho anterior, si bien cabe señalar que algunas de las medidas que obstaculizan los intercambios se han reducido por la armonización de algunas legislaciones nacionales.

2. ¿Considera que determinadas normas nacionales relativas a los productos deben obligar a los agentes económicos a modificar sus productos o la información sobre dichos productos cuando venden sus productos comercializados legalmente a consumidores de otros Estados miembros?

En principio, un producto comercializado legalmente en el Estado miembro de origen debe ser capaz de moverse libremente en el mercado interior.

3. En caso de respuesta afirmativa a la pregunta anterior, explique qué productos y por qué motivos.

Preguntas específicas para los agentes económicos:

4. ¿Dispone de información acerca de todas las normas nacionales, relacionadas con los productos de los Estados miembros:

- a) a los que vende en línea?
- b) a los que no vende, pero en los que existiría un mercado para sus productos?

5. En caso de respuesta afirmativa a la pregunta anterior, explique lo siguiente:

- a) ¿Cómo obtuvo esta información y con qué coste?
- b) ¿Cómo afrontó la necesidad de ajustarse a exigencias específicas según los Estados miembros?

Preguntas específicas para los consumidores:

6. De estar plenamente informado, ¿estudiaría la posibilidad de comprar los productos siguientes en otro Estado miembro?:

- | | en un establecimiento físico
en otro Estados miembros | en línea |
|--|--|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> un producto etiquetado con arreglo a las normas de dicho Estado miembro de la UE | <input type="radio"/> Sí / No | <input type="radio"/> Sí / No |
| <input type="checkbox"/> un producto envasado con arreglo a las normas de dicho Estado miembro de la UE | <input type="radio"/> Sí / No | <input type="radio"/> Sí / No |
| <input type="checkbox"/> un producto fabricado con arreglo a las especificaciones de producto de dicho Estado miembro de la UE | <input type="radio"/> Sí / No | <input type="radio"/> Sí / No |

Sección 2 — Necesidad de una iniciativa sobre normas relacionadas con los productos, tales como las referidas al etiquetado

7. En la Estrategia para el Mercado Único Digital, la Comisión Europea indicó las normas relacionadas con los productos, tales como las referidas al etiquetado, como un posible obstáculo al comercio electrónico transfronterizo. ¿Está de acuerdo? Desarrolle su respuesta.

Al contrario, parece que el etiquetado, al ser una valiosa fuente de información, fomenta el desarrollo del comercio electrónico transfronterizo, en la medida en que hace que sea más fácil comparar los diferentes productos y promover la competencia.

Sección 3 — Contenido de una posible iniciativa

8. Una actuación a nivel de la UE en materia de normas relativas a los productos que afecten a la venta en línea transfronteriza de bienes materiales, ¿debe contemplar lo siguiente?:

a) Las dificultades derivadas de unas especificaciones de productos diferentes a nivel nacional

Sí / No

b) Las dificultades derivadas de unas normas de envasado de productos diferentes a nivel nacional

Sí / No

c) Las dificultades derivadas de unas normas de etiquetado de productos diferentes a nivel nacional

Sí / No

d) Otros problemas; en caso afirmativo, desarrolle su respuesta