



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/32007

09/04/2018

82937

AUTOR/A: BORREGO CORTÉS, Isabel María (GP); CARREÑO FERNÁNDEZ, María Ascensión (GP); BOLARÍN SÁNCHEZ, María Dolores (GP); RUANO GARCÍA, Javier (GP); GARCÍA EGEA, Teodoro (GP)

RESPUESTA:

En relación con la pregunta de referencia, se informa que la protección al consumidor es una política transversal; por ello, distintas unidades departamentales tienen atribuidas en su ámbito competencial diferentes funciones, en aras de proteger al consumidor en materia digital. En particular, si la protección se refiere a los datos de carácter personal, a las obligaciones previstas en el artículo 10 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, o a la mala prestación de servicios de los prestadores de servicios de la sociedad de la información, etc.

El Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TRLGDCU), ofrece a los consumidores un alto nivel de protección en esta materia. La Ley 3/2014, de 27 de marzo, modificó el TRLGDCU para incorporar al ordenamiento jurídico español la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, que afecta fundamentalmente a los contratos a distancia.

Dicha Directiva supuso mejoras en la protección de los consumidores en relación con sus contrataciones electrónicas, con la eliminación de las cargas y costes ocultos en Internet, la prohibición del uso de casillas premarcadas, la ampliación del plazo de desistimiento a 14 días naturales, mejoras en caso de reembolso, información clara sobre quién ha de asumir los costes en caso de devolución y mayor protección en el caso de productos de contenido digital.

Por otra parte, la Directiva 2000/31/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el Comercio Electrónico) fue incorporada a nuestro ordenamiento jurídico en la citada Ley 34/2002 que, entre otras cuestiones, tiene un afán por proteger los intereses de los destinatarios de servicios de forma que éstos puedan gozar de garantías suficientes a la hora de contratar un servicio o bien por Internet.

Además, la Comisión Europea presentó en diciembre de 2015 dos propuestas de Directivas, una relativa a los contratos para el suministro de contenido digital y otra de venta



en línea. Ambas propuestas contenían un conjunto de normas específicas y plenamente armonizadas sobre la compraventa en línea y otras ventas a distancia de bienes y el suministro de contenidos digitales.

Finalmente, cabe mencionar la aprobación de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Madrid, 13 de julio de 2018