

## **El comercio electrónico marco jurídico en la Unión europea**

**Bilbao, 22 de septiembre de 2005**

Nuria Rodríguez, Legal Officer, BEUC

En primer lugar me gustaría agradecer al Centro Europeo de consumidores por haber invitado al BEUC a participar en estas jornadas que se anuncian cuando menos interesantes, pues abordan un tema que está lejos de haber agotado las posibilidades de debate en torno al mismo.

El BEUC en tanto que organización Europea de consumidores, representa a 40 organizaciones nacionales de consumidores establecidas en 29 países europeos (los de la Unión europea además de Macedonia, Hungría, Islandia y Noruega). Nuestro trabajo consiste, desde 1962, en tratar de influenciar las decisiones de la Unión Europea en lo tocante a la protección de los consumidores.

Una de las realidades con las que el derecho (nacional y europeo) de protección de los consumidores tiene que enfrentarse actualmente es el crecimiento imparable de Internet y como consecuencia la proliferación de las transacciones y contratos que se realizan a través de este nuevo canal de compra/venta.

El comercio electrónico se caracteriza por su dimensión universal. Cualquier persona o empresa donde quiera que se encuentre, puede beneficiarse de la posibilidad de concluir un contrato a través de Internet o de solicitar otro tipo de servicios aun cuando no den lugar a la conclusión de un contrato. Este carácter global del comercio electrónico hacía necesario que el problema fuese abordado desde una perspectiva cuando menos europea. Debido a esta dimensión internacional, la efectividad de la protección jurídica del consumidor frente a los problemas que plantean las transacciones electrónicas depende por supuesto de una activa y eficiente política de cooperación internacional.

### **A. La directiva sobre el comercio electrónico**

El marco jurídico de la protección del consumidor en el medio del comercio electrónico en la UE no se limita a lo que establece la directiva que nos ocupa hoy, sino que además otras directivas comunitarias ya existentes vienen a completarla: entre las más relevantes que afectan al ciber consumidor citaremos la directiva sobre los contratos concluidos a distancia 97/7, incluidos los financieros (directiva 2002/65), La nueva directiva sobre las prácticas comerciales desleales y las directivas sobre la protección de la privacidad 95/46 y la 2002/58 (transposición el 31 de octubre de 2003) y sobre la firma electrónica se aplicarán también en el ámbito del comercio electrónico. En general todas las directivas europeas cuyo contenido no sea incompatible con el

entorno electrónico que es Internet continuarán aplicándose a las comunicaciones o contratos electrónicos (considerando 11 y 14 de la directiva).

En lo referente a la responsabilidad del proveedor de productos o servicios, la directiva sobre los daños causados por productos defectuosos y la directiva sobre la garantía de los bienes de consumo<sup>1</sup> son aplicables en los eventuales casos en que la responsabilidad del profesional esté en juego.

## **1. Objetivo y ámbito de aplicación – principio del país de origen**

A pesar de que la directiva incluye una serie de normas que benefician y van dirigidas a proteger a los ciberconsumidores, es indudable que la primera finalidad de la directiva es la de suprimir los obstáculos jurídicos o de otra índole a la libre circulación de servicios.

En efecto, tal como deja ver el artículo 3 la directiva, ésta está claramente basada en el principio del país de origen el cual comporta que los prestadores de servicios, para poder operar a través de Internet, deben respetar y acatar las normas del estado miembro en el que el estén establecidos. Artículo 3: « todo estado miembro velará por que los servicios de la sociedad de la información facilitados por un prestador de servicios establecido en su territorio, respeten las disposiciones nacionales aplicables en dicho estado que formen parte del ámbito coordinado ».

En otros términos, el principio del país de origen prohíbe que un estado miembro imponga requisitos adicionales a los del país de establecimiento del negocio, para poder prestar servicios de la sociedad de la información.

La directiva afecta a aspectos muy importantes relacionados con la prestación de servicios de la sociedad de la información tales como los requisitos de información sobre el prestador de servicios, los servicios a disposición del consumidor, la indicación del precio y las condiciones de venta, las comunicaciones comerciales, la publicidad, los requisitos lingüísticos, las obligaciones de derecho público y obligaciones contractuales etc.

Ocurre que en muchas de los precedentes aspectos o áreas, las legislaciones nacionales presentan todavía diferencias sustanciales en cuanto al nivel de protección de los consumidores. Por ejemplo las normas que los estados miembros han introducido en sus ordenamientos jurídicos valiéndose de las llamadas cláusulas mínimas de las directivas, hacen que el nivel de protección sea más o menos elevado en cada país.

A pesar de que la directiva, en su artículo 1.3 establece que ésta « complementará el ordenamiento jurídico comunitario... sin perjuicio del nivel de protección... de los intereses del consumidor fijados tanto en los instrumentos comunitarios como en las legislaciones nacionales », el BEUC

---

<sup>1</sup> Directiva 85/374 de 25 de julio de 1985 y la Directiva 99/44 de 25 de abril de 1999.

considera que el principio del país de origen implica, por definición, una disminución del nivel de protección de los consumidores existente en algunos de los países miembros.

Ciertamente la directiva, en su artículo 3.4 prevé algunas excepciones al principio del país de origen, entre ellas los contratos con los consumidores. De acuerdo con esta excepción, teóricamente los estados miembros podrán restringir la prestación de servicios provenientes de otro estado miembro cuando éstos afecten o infrinjan las leyes (nacionales) de protección de los consumidores en el marco de una relación contractual.

El BEUC considera como positiva esta excepción. Sin embargo, el procedimiento previo previsto en el parágrafo 4 de este artículo es excesivamente arduo y largo y en la práctica tendría como consecuencia que los consumidores salieran perdiendo y la industria ganando<sup>2</sup>.

Por otra parte, según una interpretación literal de la directiva, la excepción al principio del país de origen no se aplicaría a la fase previa al contrato. Esto representa un problema ya que muchas de las normas que rigen el momento previo a la celebración de un contrato influyen de manera importante en el comportamiento del consumidor. Así pues, el BEUC considera que esta fase pre contractual no debería someterse a la regla del país de origen sino que debería haberse incluido entre las excepciones a ese principio.

Las consideraciones precedentes demuestran hasta qué punto la directiva es imprecisa en cuanto a su ámbito de aplicación y sobre todo en lo que se refiere a su interacción con las directivas mínimas que han dado lugar a leyes nacionales más protectoras.

Por supuesto los representantes de la industria europea argumentaban que sería inadmisibles pedir a los prestadores de servicios que adaptaran sus servicios a las exigencias de las legislaciones de todos los países en los que sus servicios están disponibles. Nuestro argumento es el mismo pero referente a la posición de los consumidores: puede obligarse a un consumidor a que conozca las normas de todos los países de la UE?

La inversión que tendría que hacer una empresa para adecuar sus servicios a la legislación del “país de destino” (del consumidor) sería una inversión fija en el tiempo y no perdurable pues tendría que realizarse sólo una vez, a saber, en el momento en que el prestador de servicios decide abrir su negocio en Internet y ponerlo a disposición de consumidores extranjeros.

---

<sup>2</sup> Por ejemplo en los países nórdicos la publicidad dirigida a los menores está sometida a normas mucho más rígidas que en otros países. Basándose en la cláusula mínima de la directiva sobre la publicidad engañosa, muchos países han establecido estándares de protección más elevados. También en algunos países se prohíbe la publicidad agresiva sobre el crédito al consumo. La nueva directiva sobre las prácticas comerciales desleales, si bien se basa en la armonización máxima, permite un plazo transitorio de 6 años antes de la instauración del principio del país de origen.

Por otra parte la lógica de la directiva desconoce la realidad del comercio presente a través de Internet. Actualmente en el entorno electrónico las posibilidades tecnológicas para dirigir o restringir los servicios a una determinada categoría de consumidores son muy amplias. Esas posibilidades permiten a las empresas disminuir y controlar posibles riesgos. Por el contrario los consumidores se encuentran en una situación de indefensión frente a leyes diferentes de países diferentes.

Aunque no defendemos una solución radical de aplicación de la ley del “país de destino”, es evidente que el principio del país de origen socava la confianza de los consumidores en el comercio electrónico y provoca que los prestadores de servicios tiendan a establecerse en los países donde la legislación es más permisiva.

La directiva se acoge a un concepto amplio de servicios de la sociedad de la información, englobando, además de la contratación de bienes y servicios por vía electrónica, el suministro de información (periódicos o revistas), las actividades de los intermediarios (como los alojadores de información) o los servicios que facilitan la búsqueda de información (Yahoo o Google).

Existen algunas materias excluidas del ámbito de aplicación de la directiva. Según el artículo 1.5 de la directiva ésta no se aplicará:

- en materia de fiscalidad,
- a cuestiones que se rijan por la legislación sobre carteles,
- a las actividades de notarios y abogados en la medida en que impliquen una conexión con el ejercicio de una actividad pública,
- a la representación y defensa de un cliente ante los tribunales,
- a los juegos de azar que impliquen apuestas de valor monetario

## **2. Información general exigida a los prestadores de servicios (artículo 5)**

Los prestadores de servicios electrónicos deberán proporcionar a los usuarios y a los órganos de control una serie de informaciones referentes tanto a sus actividades como al contenido y condiciones de un eventual contrato. En concreto según la directiva deberán proporcionar los datos siguientes de forma fácil, directa y gratuita:

1. El nombre del prestador de servicios,
2. La dirección geográfica donde está establecido el prestador,
3. señas que permitan ponerse en contacto con el prestador de servicios de forma directa y efectiva, incluido su correo electrónico
4. Si el prestador de servicios está inscrito en un registro mercantil, el nombre del registro y los datos de inscripción en ese registro.
5. Si una actividad está sujeta a una autorización (administrativa u otras), los datos de la autorización y los de identificación del órgano encargado de la supervisión.
6. Si el prestador ejerce una profesión regulada deberá indicar :

- a) el nombre del colegio profesional al que en su caso pertenezca,
  - b) título profesional expedido,
  - c) referencia a las normas profesionales y los medios por los cuales se puedan conocer.
7. En su caso el número de identificación fiscal.
8. El precio de los bienes o servicios debe constar de forma clara y sin ambigüedades con la indicación, en su caso de si están incluidos los impuestos y los gastos de envío.

El BEUC considera que estos requisitos no son suficientes. Un nivel más elevado de protección debería haberse establecido mediante la inclusión de los siguientes requerimientos:

- el período de validez de la oferta y las posibles limitaciones geográficas,
- las condiciones generales del contrato a concluir,
- descripción de la características principales del producto,
- el precio total incluidos los impuestos, gastos de transporte o de envío (así el consumidor no se hará una idea equivocada de lo que al final le va a costar: ej. billetes de avión...
- la información debería ser claramente identificable.

Además la directiva sobre los contratos celebrados a distancia introdujo el requisito de la información acerca del derecho de resolución y de su correspondiente duración. El consumidor tiene derecho a rescindir el contrato durante un plazo de 7 días a partir de la recepción de los bienes. La directiva establece sin embargo ciertas excepciones a este derecho (por ejemplo los bienes perecederos, los artículos personalizados o hechos a medida o los servicios que ya han comenzado a prestarse con el consentimiento del consumidor...)

### **3. Los contratos por vía electrónica**

Es positivo que la directiva facilite la celebración de contratos por vía electrónica. Sin embargo algunos contratos, debido a su complejidad, necesitan cumplir una serie de requisitos, por ejemplo la exigencia de la forma escrita.

Con el fin de proteger al consumidor frente a contratos cuya complejidad hace que su celebración por vía electrónica no sea aconsejable, la directiva deja en manos de los estados miembros la posibilidad de prohibir la celebración de ciertos contratos por vía electrónica. Esos contratos son : los contratos de transmisión o de transferencia de derechos en materia inmobiliaria, con la excepción de los derechos de arrendamiento ; los contratos que requieran por ley la intervención de los tribunales, de autoridades públicas o profesionales que ejerzan una función pública ; los contratos de crédito y caución y las garantías presentadas por personas que actúan por motivos ajenos a su

actividad económica, negocio o profesión y los contratos en materia de derecho de familia y sucesiones.

Según la ley española (artículo 23) que transpone la directiva, los contratos cuya celebración está prohibida por vía electrónica en España son únicamente los contratos relativos al derecho de familia y sucesiones. En cuanto a los contratos cuya celebración exige la intervención de notarios, órganos jurisdiccionales y/o registradores de la propiedad estos se registrarán por su legislación específica.

Si bien el BEUC apoya la facilitación de la celebración contratos por vía electrónica, consideramos que las prohibiciones referidas a cierto tipo de contratos deberían ser explícitas (no dejar decidir a los estados miembros).

Según la directiva, el prestador de servicios que proponga la celebración de contratos por vía electrónica estará obligado a poner a disposición del consumidor la información necesaria de forma clara y precisa en particular la referente a:

- los distintos pasos técnicos que deben darse para la celebración del contrato ;
- si el prestador de servicios va a registrar o no el contrato y si éste será accesible ;
- Los medios técnicos para identificar y corregir los errores de introducción de datos antes de efectuar el pedido ;
- Las lenguas ofrecidas para la celebración del contrato ;
- Los códigos de conducta a los que el prestador dice acogerse y las vías para poder consultarlos.

En el momento en que el consumidor pasa un pedido la directiva, en su artículo 11 (28 de la Ley 34/2002), exige al prestador de servicios que cumpla una serie de obligaciones a saber:

- Debe enviar un acuse de recibo del pedido con la mayor brevedad (en 24 horas en la ley española). Se considerará que se han recibido el pedido y el acuse de recibo cuando el receptor pueda tener acceso a los mismos.
- El prestador de servicios estará obligado a poner a disposición del destinatario del servicio los medios técnicos que le permitan la corrección de errores de introducción de datos antes de realizar el pedido.

El BEUC declaró en su día que el acuse de recibo debería incluir toda la información necesaria sobre el pedido es decir todas las condiciones de venta (precio, características del artículo o servicio...) También debería informar al consumidor sobre la ley aplicable al contrato. Así mismo la directiva debería

haber especificado que las condiciones contractuales serán vinculantes para el consumidor sólo si éste las ha aceptado expresamente.

Una de las cuestiones que la directiva no ha resuelto es la referente al momento de la celebración del contrato por vía electrónica. En la práctica esto produce una gran inseguridad jurídica. En todo caso la primera aceptación de la oferta por parte del consumidor debería considerarse sólo a efectos de información del oferente, es decir la verdadera aceptación sería la posterior del consumidor cuando conoce todas las condiciones.

Sólo tres estados miembros han introducido en su legislación normas sobre el momento real de la celebración del contrato (Francia, Luxemburgo y Portugal) este último clarificando que el acuse de recibo no determina necesariamente el momento de la celebración del contrato. En los demás estados miembros esto se regiría por el derecho contractual general.

#### **4. Las comunicaciones comerciales**

El artículo 6 de la directiva (19 de la Ley 34/2002) somete las comunicaciones comerciales a una serie de criterios mínimos:

1. Estas serán claramente identificables como tales (principio de separación del contenido editorial y publicitario),
2. La persona física o jurídica en nombre de la cual se realice la comunicación debe ser claramente identificable.
3. Las ofertas promocionales (premios, regalos, descuentos) (cuando estén permitidas en el estado miembro del establecimiento del prestador de servicios !) serán claramente identificables así como las condiciones que deben cumplirse para acceder a ellos.
4. Los juegos o concursos promocionales (cuando estén permitidos en el estado miembro del establecimiento del prestador de servicios!) serán claramente identificables como tales ; serán fácilmente accesibles y se presentarán de manera clara.

Es importante que este artículo exija a los prestadores de servicios que faciliten información básica sobre las ofertas promocionales. Sin embargo, en lo que se refiere a los premios, descuentos o concursos, en algunos países miembros estas prácticas están prohibidas con en fin de proteger a sus consumidores. A pesar de que en el artículo diga que será de aplicación sólo cuando estas prácticas “estén permitidas en el estado miembro del establecimiento del prestador de servicios » claramente esto es una incoherencia ya que debido al principio del país de origen que inspira la directiva, el resultado será una carta blanca en toda la UE para realizar este tipo de prácticas. Por esto hubiera sido deseable que estas ofertas promocionales se incluyeran entre las prácticas excluidas de la aplicación del principio del país de origen.

Por otra parte, la nueva directiva sobre las prácticas comerciales desleales será también aplicable al comercio electrónico. En este sentido es imaginable un conflicto entre la directiva del comercio electrónico y la nueva directiva ya que

ésta somete la cláusula del mercado interior (país de origen) a una exoneración de 6 años a partir de junio de 2007 durante los cuales los estados miembros pueden seguir aplicando las leyes más exigentes que se derivan de la cláusulas mínimas de las directivas comunitarias de protección de los consumidores.

## **5. Autorregulación - Códigos de conducta**

La Directiva prevé que los estados miembros deben fomentar la elaboración de códigos de conducta. En el tema de los códigos de conducta, la posición del BEUC es categórica en el sentido de que no estamos de acuerdo con la filosofía de la directiva. Ésta se centra en el principio de la autorregulación como la panacea en la protección del ciber-consumidor. Sin embargo, por experiencia sabemos que los códigos de conducta no son eficaces en la protección de los consumidores, a menos que estén ligados a un marco jurídico claro que establezca su contenido, las condiciones de su aplicación y las eventuales consecuencias de su violación por parte de sus adherentes.

La autorregulación es por tanto un instrumento útil para completar las leyes pero nunca puede remplazarlas.

Los consumidores no pueden contentarse con leyes blandas o *soft law* puesto que en el ámbito del comercio electrónico el consumidor se encuentra en una posición jurídica particularmente vulnerable debido a las particularidades que presenta aquel frente al comercio tradicional.

Según el BEUC, la elaboración de códigos de conducta debería someterse a una serie de principios en cuya elaboración deben participar todas las partes interesadas incluidas sobretodo, la organizaciones de consumidores. El artículo 16 de la directiva no es lo suficientemente categórico (“fomentarán”) en cuanto a la participación de las organizaciones de consumidores en la elaboración de estos códigos.

En el año 2001 y como respuesta a la “iniciativa ciberconfianza” de la Comisión Europea del año 2000, el BEUC y la industria Europea representada por UNICE comenzaron unas negociaciones que dieron como resultado un principio de acuerdo sobre los principios, los criterios y las prácticas comerciales que deberían cumplir las marcas de confianza en el comercio electrónico para tener credibilidad.

Desafortunadamente los esfuerzos del BEUC y de UNICE no se han visto reflejados en posteriores acciones de la Comisión europea. El único texto presentado por la Comisión es un documento de trabajo en el que resume los resultados de la experiencia y establece las razones por las que ha decidido no presentar una propuesta de legislación al respecto.

Varias asociaciones han elaborado códigos sectoriales específicos y marcas de confianza a nivel nacional y existen también iniciativas a nivel europeo (por ejemplo el sector de los seguros (CEA) y de la venta directa (Fedma)).

El hecho de que existan en la Unión Europea diferentes y muy variados códigos, marcas o certificados de confianza u otro tipo de certificados de conformidad, hace que los consumidores desconfíen de la fiabilidad de éstos y de su transparencia y nivel de protección del consumidor. El resultado es que el consumidor es reacio a fiarse de la buena calidad de un sitio Web determinado porque no dispone de los elementos que acrediten la calidad de los ciber servicios.

## **6. Solución extra-judicial de litigios**

Los Estados miembros « velarán », « alertarán » e « incitarán » son los términos que utiliza la directiva al referirse a la solución extrajudicial de litigios. Esto quiere decir que una vez más la Unión europea se niega a obligar a los estados miembros a que garanticen la existencia de vías adecuadas que cumplan una serie de criterios para la resolución de litigios de consumidores fuera de los tribunales.

Las recomendaciones que la Comisión ha adoptado en los años 1998 y 2001<sup>3</sup> y que contienen una serie de principios que deben cumplir los organismos de resolución extrajudicial de litigios, se aplican mutatis mutandis al comercio electrónico.

Sin embargo, en general las reglas del juego para la resolución extra-judicial de litigios en el entorno electrónico deberían obedecer a unos criterios más estrictos que los aplicables al comercio tradicional debido a la posición particularmente vulnerable que ocupan los consumidores en el entorno electrónico.

El BEUC ha declarado repetidas veces que la Comisión debería presentar una propuesta para la adopción de un instrumento legislativo vinculante (directiva) a nivel europeo en el campo de la resolución extrajudicial de litigios con los consumidores que recoja, e idealmente mejore, los principios de las recomendaciones existentes. Por el momento esto no se ha incluido dentro del programa de la Comisión para los años 2007-2013 a pesar de que éste hace hincapié en la necesidad de mejorar la aplicación de las normas de protección de los consumidores.

En los últimos años han surgido toda una gama de iniciativas voluntarias en este campo de la resolución de litigios por vía electrónica. Por ejemplo ECODIR es un proyecto piloto llevado a cabo por un grupo de socios universitarios y financiado por la Comisión Europea. Se presenta como una plataforma que pone en contacto empresas y consumidores a fin de que resuelvan sus diferencias por medio de Internet. Otro ejemplo es el CCform (Consumer Complaint Form) que es también una plataforma coordinada por la FEDMA (Federation of European Direct Marketing) en colaboración con la Comisión europea y algunas organizaciones de consumidores y centros de investigación.

---

<sup>3</sup> Recomendación 98/257 de la Comisión de 30 de marzo de 1998, Recomendación 2001/3010 de la Comisión del 4 de abril de 2001.

La red de los centros europeos del consumidor realiza una labor importante en este campo informando y aconsejando a los consumidores que se enfrentan a problemas de carácter transnacional.

## **B. Seguridad y privacidad de las transacciones por vía electrónica**

La seguridad y privacidad son obviamente dos aspectos sensibles en las transacciones electrónicas. La imposibilidad de controlar los datos que circulan por Internet es una de las razones fundamentales que impide que los consumidores se impliquen en las transacciones electrónicas. A pesar de la importancia que esto reviste no existe ninguna disposición comunitaria que obligue al prestador de servicios a informar al consumidor de la política de seguridad que lleva a cabo. Y en muchos casos a pesar de que la empresa proporciona información, ésta es en muchas ocasiones incomprensible para el consumidor, en el sentido de que éste no dispone de elementos suficientes para evaluar hasta qué punto un sitio Internet es seguro.

Existen sin embargo algunas directivas europeas que tratan de proteger el derecho a la intimidad en las comunicaciones electrónicas. La directiva 2002/58 relativa al tratamiento de los datos personales y la protección de la privacidad en las comunicaciones electrónicas se aprobó con la finalidad de adaptar la directiva 95/46 al entorno electrónico.

Además, la directiva sobre la firma digital tiene como finalidad aumentar la seguridad de las transacciones electrónicas y proteger la intimidad de las personas.

### **1. Comunicaciones comerciales no deseadas (*spam*)**

Una de las indudables ventajas del correo electrónico es que cuesta lo mismo mandar un solo e-mail que un número ilimitado de ellos. Esa ventaja se convierte sin embargo en un inconveniente, tanto para los consumidores como para las empresas, cuando se trata de gestionar el número indefinido de “spamming” que reciben cada día.

Aunque la directiva que nos ocupa no haya prohibido categóricamente las comunicaciones comerciales no solicitadas, la ley española de transposición las prohíbe expresamente en su artículo 21. A nivel europeo hubo que esperar a la adopción de la directiva 2002/58 sobre la protección de la privacidad en el entorno electrónico. Según esta directiva, las comunicaciones comerciales no deseadas están prohibidas en toda la UE a menos que el consumidor manifieste su acuerdo previo (“opt-in”). Sólo estará permitido el envío de estas comunicaciones si el prestador de servicios ha obtenido la dirección electrónica del consumidor en el contexto de una venta o servicio previo, a condición de que el prestador ofrezca a sus clientes la posibilidad de oponerse a dichos envíos.

## **2. El reembolso y revocabilidad de los pagos en línea**

La desconfianza del consumidor sobre cuestiones como la seguridad en los pagos, el reembolso de pagos efectuados o las condiciones para la revocación del contrato son aspectos que limitan el crecimiento del comercio electrónico.

La posibilidad de revocar los pagos realizados por vía electrónica es indudablemente uno de los elementos que aumentarían la confianza de los consumidores en el comercio electrónico.

Esta cuestión es el objeto de una propuesta de directiva sobre los pagos en el mercado interior recientemente presentada por la Comisión.

El análisis de esta propuesta por el BEUC pone de relieve que el proyecto podría poner en peligro la existencia de ciertas normas nacionales más protectoras sobre revocabilidad de los pagos. Por ejemplo en Alemania la ley establece que el usuario de una tarjeta de crédito puede cancelar un pago, en todo caso antes de la ejecución del mismo, e incluso después, siempre y cuando la cantidad no haya sido aún ingresada en la cuenta del beneficiario.

El BEUC es favorable a una norma que permita al ejecutante de un pago poder revocarlo cuando lo haga antes de que la cantidad haya sido ingresada en la cuenta del beneficiario.

Aquí se plantea el problema de las transacciones automáticas. El BEUC defiende que por ejemplo cuando se indique una fecha determinada en la que el pago deba hacerse efectivo, antes de esa fecha la revocabilidad debería estar permitida.

Por otra parte, la revocabilidad de los pagos debería ser absoluta (incluso después de haber sido ejecutados) en dos casos: cuando la cantidad exacta a ingresar no se especifica en el recibo, y cuando la autorización del pago no incluya la identificación del acreedor del pago.

### **C. La competencia judicial y La ley aplicable a los contratos con los consumidores por vía electrónica**

La norma aplicable a la cuestión de la competencia judicial en los litigios con consumidores es el reglamento Bruselas I (44/2001) que transpuso en su día al ordenamiento jurídico europeo las disposiciones de la Convención de Bruselas. El artículo 16 establece que los consumidores pueden interponer acciones contra la otra parte contratante o en el país donde estuviese domiciliado el consumidor, o en el país de domicilio de la otra parte contratante. Pero si se trata de acciones entabladas contra el consumidor, éstas sólo podrán interponerse ante los tribunales del domicilio del consumidor. Basta para que se aplique esta protección que la otra parte contratante haya, por cualquier

medio, dirigido sus actividades comerciales o profesionales al estado del domicilio del consumidor (por ejemplo una página Web activa en el país del consumidor).

En cuanto a la ley aplicable a los contratos con los consumidores vía Internet, ésta es una cuestión en la que reina una importante inseguridad jurídica, por el momento. Por un aparte, la piedra angular de la directiva es el principio del país de origen, según el cual los prestadores de servicios deben cumplir las normas del país donde están establecidos. Por otro lado, sin embargo, el artículo 1.4 de la directiva dice que ésta no establece normas internacionales de derecho internacional privado, ni afecta a las normas de competencia de los tribunales de justicia.

La norma de derecho internacional privado vigente que se aplicaría a la cuestión de la ley aplicable es la Convención de Roma de 1980. Su artículo 5 establece cuál es la ley aplicable a los contratos transnacionales con los consumidores. Según este artículo, para decidir si el consumidor merece o no una protección especial, es necesario referirse a un momento en el tiempo o en el espacio. En general el consumidor estaría protegido mediante la aplicación de la ley de su país de residencia sólo si se da alguna de estas condiciones no cumulativas: a) en ese país se hayan llevado a cabo todos los pasos de cara a la celebración del contrato (publicidad, oferta, conclusión) o b) si el oferente recibe el pedido del consumidor en el país de residencia de éste último o c) si el consumidor realizó su pedido en otro país siempre que el viaje haya sido organizado por el oferente con la finalidad de concluir el contrato.

Es evidente que estas normas no se ajustan al entorno electrónico en el que el tiempo y el espacio de la conclusión de un contrato no son ya relevantes.

Las interpretaciones varían entre considerar al ciber consumidor como consumidor “activo” o como “pasivo”. Algunos interpretan que el consumidor en Internet tiene un papel “activo” y por ello consideran que no merece protección alguna según la convención. Otros consideran que el consumidor que está sentado en su casa delante de su ordenador es “pasivo” y en ese caso el artículo 5 de la Convención sería de plena aplicación.

En todo caso es indudable que ésta convención está obsoleta y es necesario modernizarla para adaptarla a la realidad actual. Por ello la Comisión europea, después de haber recogido las opiniones de algunas partes interesadas en las respuestas a su Libro Verde está ahora trabajando sobre una propuesta de reglamento para transponer la convención de Roma en el ordenamiento jurídico comunitario.

El BEUC mandó en su día su opinión sobre el Libro Verde a la Comisión europea y participó así mismo en una serie de grupos de trabajo sobre esta cuestión.

De acuerdo con nuestra posición la norma de conflicto debería establecer que la ley aplicable es la del país de domicilio del consumidor, a menos que el prestador de servicios pueda probar que desconocía esa ley por culpa del consumidor.

Muchas gracias por su atención.

FIN