



## **OBSERVACIONES A LAS DIRECTIVAS 93/13/CEE 2011/83/UE SOBRE CÓMO MEJORAR EL ESTÁNDAR DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL ÁMBITO DIGITAL \***

*Álvaro Vecina Aznar*  
*Centro de Estudios de Consumo*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 27 de febrero de 2023*

A los efectos de participar en la consulta pública de la Comisión Europea relativa a determinar si las Directivas 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011 sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) no 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo ofrecen un estándar suficiente de protección a los consumidores, se indican algunas cuestiones dónde podría incrementarse la protección brindada.

1. Directiva 93/13. Sería recomendable establecer como abusivas aquellas cláusulas que obliguen al usuario, de manera excluyente, a ceder datos personales para el uso de determinados servicios, sin permitirle pagar un precio en dinero de manera alternativa

---

\* Trabajo realizado en el marco en el marco del contrato con referencia 2022-CACT-11451, con cargo a la Ayuda para la realización de proyectos de investigación científica y transferencia de tecnología, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para el Proyecto titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social en Castilla-La Mancha” (PCRECLM) con Ref.: SBPLY/19/180501/000333 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Isabel Mendoza Losana y del Proyecto de Investigación PID2021-128913NBI00, del Ministerio de Ciencia e Innovación y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social: seguimiento y avances”, dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato.



- y proporcionada al beneficio que la empresa obtendría por el uso o cesión de los mismos. Ello siempre que tales datos no sean necesarios para la correcta prestación de los servicios.
2. Directiva 2011/83. Añadir al apartado b) de su artículo 5, relativo al deber de facilitar la identidad del comerciante vendedor/arrendador, la consecuencia de su incumplimiento. A tal efecto, debería otorgarse la condición de comerciante a aquél que, aun no siéndolo, tenga la obligación, como señala el mencionado artículo 5 –así también el art. 6.1 b) de la citada Directiva y el art. 30.1 a) Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022 relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE –, de indicar la identidad de quien sí lo es realmente, y no lo haga o lo haga de una forma poco clara. Y es que el consumidor se ha generado la expectativa, por el propio incumplimiento del intermediario, de estar contratando con él, cuando en realidad no ha sido así. Esta consecuencia jurídica que se expone, puede extraerse del considerando 24 del Reglamento, pero por su importancia merece ser plasmada en el articulado de la Directiva.
  3. Directiva 2011/83. Su artículo 6 bis c) puede causar un perjuicio mayor en el consumidor que la ayuda que pretende brindarle. De hecho, el apartado b) del mismo artículo señala que la información relativa a si el tercero que *ofrece los bienes, servicios o contenido digital* es o no comerciante, se extraerá de la declaración que a tal efecto haga el propio tercero. Es decir, con estas dos normas se habilita, *de facto*, al comerciante a desplegar unilateralmente en el consumidor con quien contrata, la idea de que es un particular y que, en consecuencia, no le son oponibles los derechos previstos en la normativa de consumo, cuando no es así.
  4. Directiva 2011/83. Artículo 10. Se ofrecería un estándar mayor de protección al consumidor si, el *dies a quo* relativo al derecho de desistimiento cuando no se informa de tal derecho al consumidor, se modificara al momento en que el consumidor fuese informado de su derecho de desistimiento, o no pudiera desconocerlo sin faltar a la buena fe.
  5. Directiva 2011/83. Art. 16 b). No parece razonable privar al consumidor del derecho a resolver el contrato –con la consiguiente obligación de devolución de las contraprestaciones– en el caso en que el bien en cuestión objeto de compraventa esté expuesto a *fluctuaciones del mercado financiero*. Se ofrecería una mayor protección al consumidor permitiéndole resolver el contrato cuando concurren las circunstancias generales para ello. Eso sí, señalando que únicamente podría recibir, en concepto de



precio pagado, la cantidad a que ascienda el valor actual del bien en cuestión, sin que pueda exceder del precio originariamente pagado.

6. Directiva 2011/83. Art. 18.2. Ante el incumplimiento de la obligación de entrega del comerciante en el plazo estipulado, el citado artículo prevé la posibilidad última de resolver el contrato. Se ofrecería una mayor protección al consumidor si se le reconociera también el derecho a la reducción del precio en la cuantía del sobrecoste pagado por la especial celeridad del envío. Además, esta nueva regulación sería más conforme con los valores de sostenibilidad propugnados desde las instituciones europeas.