

# **La Llei 1/2011, del 22 de març, per la qual s'aprova l'Estatut dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana: alguns comentaris sobre els seus aspectes civils en el marc de la globalització del dret**

AGUSTÍN VIGURI PEREA  
Professor titular de dret civil  
Universitat Jaume I

## **1. PREÀMBUL DE LA LLEI: SOBRE EL RETARD EN EL RECOONEIXEMENT DELS DRETS DELS CONSUMIDORS I USUARIS EN L'ÀMBIT NACIONAL I EUROPEU**

En virtut de l'aplicació de la Llei 1/2011, del 22 de març, de la Generalitat Valenciana, va quedar aprovat l'Estatut dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana. Ja han transcorregut més de dues dècades des que es va promulgar la Llei 2/1987, del 9 d'abril, de la Generalitat, sobre l'Estatut que porta el seu mateix nom, que va incorporar la Llei 26/1984, del 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris, en l'ordenament jurídic valencià.

No oblidem que la Constitució espanyola, del 27 de desembre de 1978, en l'article 51 estableix que els poders públics haurien de garantir la defensa dels consumidors i usuaris, així com la seguretat, la salut i els interessos econòmics mitjançant procediments eficaços, que serveixin per a fomentar les seues organitzacions, amb l'objectiu final de promoure els seus drets.<sup>1</sup>

No es pot posar en dubte l'actualització necessària de la normativa que afecta els consumidors i usuaris en relació amb un seguit de factors que han anat sorgint en aquests últims temps, com ara l'increment del tràfic econòmic tant en l'àmbit

1. La Generalitat Valenciana, en compliment també de l'article 2 de la carta magna, es va avançar en la defensa dels consumidors i usuaris per la via de la reforma de l'Estatut d'autonomia de la Comunitat, que es va dur a terme mitjançant la Llei orgànica 1/2006, del 10 d'abril (cf. anterior Llei orgànica 5/1982, de l'1 de juliol).

El nou Estatut, tant en l'article 9-5, sobre garanties de polítiques de protecció i defensa de consumidors i usuaris, i dels seus drets a l'associacionisme, com en l'article 49-1-35, que recull igualment la defensa del consumidor, s'ocupa de desenvolupar la seua competència exclusiva en aquesta matèria.

nacional com dins el marc d'actuació de la Unió Europea, la presència de la globalització en l'ordenació dels mercats, més diversificació de béns i productes, així com la presència del desenvolupament sostenible amb l'impacte consegüent en l'eliminació dels residus, uns factors que han sigut arrellegats amb encert en el mateix preàmbul de la Llei.

La defensa dels consumidors i usuaris ha sigut perfectament assumida pels distints òrgans de la Unió Europea, cosa que s'ha plasmat en l'aprovació d'un seguit de normes que han aparegut en l'escenari del dret del consum amb bastant regularitat i relativa rapidesa.

D'ací, *verbi gratia*, la promulgació al nostre país del Reial decret legislatiu 1/2007, del 16 de novembre, que va aprovar el Text refós de la Llei 26/1984, del 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris<sup>2</sup> i altres lleis complementàries (TRLGDCU), derivat de l'adaptació necessària de la legislació espanyola al marc d'actuació comunitari, com va succeir amb la normativa referent al règim legal sobre la competència deslleial i la publicitat per a la millora de la protecció dels interessos dels consumidors i usuaris, cosa que es va fer per mitjà de la Llei 29/2009, del 30 de desembre.

Recordem el retard amb què el dret de consum nacional i europeu partia en relació amb el dret angloamericà, un fenomen fàcil d'observar des de diferents plans. Així, el president dels Estats Units J. F. Kennedy, ja en el seu cèlebre discurs del 15 de març de 1962 (data erigida amb motiu d'aquest en el Dia Mundial del Consumidor), dirigit al Congrés, havia llançat al món sencer el missatge titulat «Tots som consumidors» («*Consumers, by definition, include us all*»).

Així mateix, des d'un punt de vista jurisprudencial, tenint en compte el caràcter judicial del dret angloamericà, la primera aparició en escena de l'aplicació del principi de responsabilitat objectiva (*strict liability*), des del nostre punt de vista la doctrina més idònia per a la defensa dels consumidors, va ser en el *cas Mazetti vs. Armour & Co.*, el 1913.<sup>3</sup>

2. D'aquesta manera, va quedar incorporada la dita llei, modificada per la Llei 7/1998, del 13 d'abril, sobre condicions generals de la contractació (l'objecte de la qual va ser la transposició de la Directiva 93/13/CEE del Consell, del 5 d'abril de 1993, sobre clàusules abusives en els contractes subscrits amb consumidors) en la disposició addicional primera.

Igualment, es van incloure altres normes relacionades amb la protecció dels interessos dels consumidors i usuaris com són, seguint un ordre cronològic, les següents: a) Llei 26/1991, del 21 de novembre, sobre contractes subscrits fora dels establiments mercantils; b) Llei 22/1994, del 6 de juliol, sobre responsabilitat civil per danys causats per productes defectuosos; c) Llei 21/1995, del 6 de juliol, reguladora dels viatges combinats, i d) Llei 23/2003, del 10 de juliol, de garanties en la venda de béns de consum.

3. Cf. *Mazetti vs. Armour & Co.*, Washington, 1913. Mazetti, el client d'un restaurant, va patir una intoxicació aguda com a conseqüència de la ingestió d'un plat de llengua en salsa comercialitzat per una empresa que, segons pareix, contenia una substància tòxica per a la salut que li va causar un seguit de vòmits que van alarmar la resta de comensals presents al menjador.

## 2. TÍTOL I. CAPÍTOL I. PRINCIPIS GENERALS

Dins aquest títol destaca l'article 4, que fa referència als drets bàsics dels consumidors. La seua protecció, defensa i promoció constitueixen l'objecte de la seua normativa. No hi ha novetat pel que fa al concepte de *consumidors i usuaris*, ja que s'hi inclouen les persones físiques i jurídiques que actuen en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional (article 2).

Dins el que la normativa actual integra en el capítol de drets bàsics inclou els que mencionem a continuació:

1. La protecció de tots els riscos que pogueren afectar de manera significativa la seua salut o seguretat.

2. La defensa dels seus legítims interessos econòmics i socials en vista de les creixents pràctiques comercials deslleials amb especial atenció a les clàusules abusives en els contractes.

3. Els que tenen com a finalitat l'obtenció d'una adequada indemnització de danys i reparació de perjudicis.

4. Els que vetlen per una informació veraç i suficient sobre els béns i serveis que contracten amb la finalitat que puguen dur a terme un exercici adequat dels seus drets i llibertats.

5. Els que apunten al fet incontrovertible que el consumidor i usuari han d'estar correctament formats i educats per a estar en perfectes condicions d'afrontar els cada vegada més complicats i prolixos contractes que es veuen obligats a firmar.

6. Els que aposten pel foment i enfortiment de les associacions, federacions o confederacions de consumidors i usuaris perquè, mitjançant la seua participació i audiència en assumptes de la seua incumbència, puguen aconseguir una eficaç representació dels seus interessos.

7. Els que estableixen procediments idonis per a la salvaguarda dels seus interessos individuals o col·lectius.

Així mateix, té gran rellevància, al nostre entendre, l'article 5 relatiu a la naturalesa dels drets reconeguts, en afirmar el seu caràcter imperatiu, i declara, per tant, la nul·litat de ple dret tant de les renunciacions prèvies efectuades pels consumidors a

---

A més dels danys causats pels fets descrits, es va ocasionar a la companyia propietària de l'establiment (que gaudia d'un reconegut prestigi a Seattle) la pèrdua de clientela, per la qual cosa es va decidir demandar el fabricant en considerar-se un producte defectuós per negligència en la preparació.

El jutge Chadwick, en una decisió històrica, va deixar establida la responsabilitat civil de la part demandada per incompliment de les garanties que ha d'oferir tot producte posat a la venda, un deure que va fer extensiu a les parts que poden quedar afectades per l'adquisició o el consum al llarg dels canals ordinaris de la distribució.

tals drets com dels pactes excloents de l'aplicació de les disposicions o dels actes duts a terme en frau de llei. Tot això, a més, per a concloure asseverant que, en el cas que hi haguera alguna discrepància entre el que ha preceptuat aquesta Llei i qualsevol altra norma emanada de la mateixa Generalitat Valenciana, s'ha de resoldre apel·lant al principi *pro consumatore* o, el que és el mateix, al que resulte més beneficiós per al consumidor.

El capítol I conclou insistint en l'enumeració dels col·lectius de consumidors i usuaris que requereixen més protecció jurídica, una relació que no ofereix cap sorpresa especial, així com de les actuacions que han de ser incloses dins la categoria de protecció prioritària.

### **3. TÍTOL I. CAPÍTOL II. AGENTS DEL SISTEMA DE PROTECCIÓ I DEFENSA DELS CONSUMIDORS**

En el camp d'actuació de la Comunitat Valenciana, els articles del 9 al 15 en regulen l'acció en un seguit d'apartats en què figuren, a més de les conselleries competents en la matèria, el Consell de Consumidors i Usuaris, les juntes arbitrals de consum, les entitats locals radicades dins la seua esfera territorial mitjançant la presència de les oficines d'informació al consumidor, les associacions de consumidors i usuaris, així com els agents que tinguen funcions de protecció legalment assignades o a qui s'atribuïska la defensa dels seus interessos.

### **4. TÍTOL II. DRETS DELS CONSUMIDORS I USUARIS. CAPÍTOL I. DRET A LA PROTECCIÓ DE LA SALUT I SEGURETAT**

Atenent a la finalitat del nostre comentari, el gran interès del capítol esmentat se circumscriu a la defensa dels drets dels consumidors i usuaris, tal com apareix en l'article 16, ja que l'article 17 s'ocupa de l'actuació de les administracions públiques.

A fi de la bona lògica, s'adopta un criteri *objectiu* quan es tracta de determinar si els béns i serveis posats al mercat són segurs, açò és, si en condicions d'ús normals o raonablement previsibles no presenten riscos per a la salut o seguretat dels consumidors o usuaris. És clar, tenint sempre en compte la compatibilitat de la seua presència en el moment d'utilitzar-los o la seua possible admissibilitat dins el que constitueix un nivell elevat quant al seu ús.

### **5. TÍTOL II. CAPÍTOL II. DRET A LA PROTECCIÓ DELS INTERESSOS ECONÒMICS I SOCIALS LEGÍTIMS**

L'article 18 inclou el dret que correspon als consumidors que els seus interessos legítims siguen protegits en una acció harmònica que observe dins el seu horitzó

legal d'aplicació tant el que ha preceptuat la legislació comunitària, com el que han establert les distintes normatives estatals i autonòmiques.

Al seu torn, en el segon dels preceptes que configuren aquests drets (article 19) brilla amb llum pròpia, pel que fa a l'actuació de les administracions públiques, la preocupació per l'aparició creixent del dret de consum, de les pràctiques comercials deslleials, mètodes enganyosos o agressius en l'àmbit de la contractació (apartat 1), per la incessant activitat publicitària (apartat 2), per la necessitat de transparència en els preus (apartat 4), per la claredat en matèria de pressupostos (apartat 5), per l'adequada entrega dels rebuts (apartat 7), així com dels documents de desistiment (apartat 8) o dels fulls de reclamacions si escau (apartat 9).

Des d'un punt de vista civilista, cal posar un èmfasi especial en la necessitat que en els contractes subscrits per consumidors i usuaris no apareguen clàusules abusives o termes que pogueren ser contraris a la bona fe (apartat 10), ja que l'objectiu principal dels acords que formalitzen és el manteniment de l'equilibri just de les contraprestacions. Posteriorment, l'article 69 (titulat «Altres infraccions») inclourà en l'apartat 1 com a infracció en matèria de consum precisament la introducció de clàusules abusives en els contractes.

## **6. TÍTOL II. CAPÍTOL VI. DRET DE REPRESENTACIÓ, AUDIÈNCIA I PARTICIPACIÓ**

D'aquest capítol cal destacar amb atenció particular que l'article 30 es refereix a allò que incumbeix a les funcions i drets de les associacions de consumidors i usuaris, especialment en l'apartat 4; a l'atorgament de l'exercici de les accions judicials i extrajudicials corresponents en defensa dels seus socis, de l'associació o dels interessos generals, col·lectius o difusos, dels consumidors, d'acord amb la legislació pertinent, amb menció especial de les accions de cessació.

És prou lloable el contingut, ja que ja la nova Llei d'enjudiciament civil<sup>4</sup> recull, afortunadament, la protecció dels interessos col·lectius, com es pot deduir de la

4. Vegeu Llei 1/2000, del 7 de gener, d'enjudiciament civil, BOE (8 gener 2000). Cf. article 11:

1. Sens perjudici de la legitimació individual dels perjudicats, les associacions de consumidors i usuaris legalment constituïdes estan legitimades per a defensar en judici els drets i interessos dels seus associats i els de l'associació, així com els interessos generals dels consumidors i usuaris.

2. Quan els perjudicats per un fet danyós siguin un grup de consumidors o usuaris els components del qual estiguin perfectament determinats o siguin fàcilment determinables, la legitimació per a pretendre la tutela d'aquests interessos col·lectius correspon a les associacions de consumidors i usuaris, a les entitats legalment constituïdes que tinguen com a objecte la defensa o protecció d'aquests, així com als mateixos grups d'afectats.

3. Quan els perjudicats per un fet danyós siguin una pluralitat de consumidors o usuaris indeterminada o de difícil determinació, la legitimació per a demandar en judici la defensa d'aquests interessos difusos correspon exclusivament a les associacions de consumidors i usuaris que, d'acord amb la llei, siguin representatives.

lectura de l'article 11, que s'ocupa de la legitimació per a la defensa dels drets i interessos de consumidors i usuaris. Gràcies a l'aplicació d'aquesta normativa, som de la ferma opinió que es va fer un pas decisiu cap endavant, encara que un poc tardà, certament, respecte del dret angloamericà, quant a la consideració i el tractament legal.

Pel que fa a la capacitat per a ser part, a la capacitat processal i a la legitimació recollides en l'article 6-1-7,<sup>5</sup> se n'exigeix la determinació conjuntament amb la constitució (que hauria d'estar composta per la majoria dels afectats). Ambdós factors han de ser provats pel grup de damnificats per danys que pogueren estar causats, *verbi gratia*, per productes defectuosos o bé perillosos.

Vist des de l'òptica del dret comparat, bé es podria afirmar que se segueix així el fil conductor que caracteritza a les *torts class actions*, pròpies del dret anglosaxó, establides dins la categoria legal universal de les accions de classe (*class actions*) o accions en defensa d'interessos col·lectius per danys, que gaudeixen d'ampli reconeixement en la pràctica jurídica internacional.

El seu funcionament pot ser vist, breument, quant a l'aplicació, mitjançant un dels més famosos casos que es recorden dins el marc del dret angloamericà (*In re Joint Eastern and Southern District Asbestos Litigation*).<sup>6</sup> Els fets que van donar origen al litigi parteixen de la demanda contra Johns-Manville Corp., l'empresa de fabricació d'asbest més important del món en l'època, que va ser demandada per milers de persones afectades d'asbestosi (malaltia pulmonar que havien contret en estar exposades al mineral, mentre desenvolupaven la seua labor en drassanes i empreses de la construcció). Es van fer centenars de reclamacions, i els damnificats van aconseguir un seguit de veredictes significatiu (per mitjà de jurats) a favor seu, després d'haver pogut provar els punts següents: *a*) que la companyia havia venut un producte perillós; *b*) que l'empresa coneixia en el moment de la venda que el

5. Cf. article 6-1-7: «Poden ser part en els processos davant els tribunals civils: els grups de consumidors o usuaris afectats per un fet danyós quan els individus que el componen estiguen determinats o siguen fàcilment determinables. Per a demandar en judici cal que el grup es constituïska amb la majoria dels afectats».

6. Cf. *In re Joint Eastern and Southern District Asbestos Litigation*, 129 Bankr. 710 (E. & S.D.N.Y, 1991). Les indemnitzacions que va haver de suportar la companyia la van portar a la fallida el 1982. El 1988 Manville es va reconvertir i va començar a operar altres negocis pertanyents a l'empresa, i es va veure en la necessitat de crear un trust que servira per a compensar les víctimes de la malaltia, a què assignava una part elevada dels seus beneficis nets, bons i accions. Tan sols en el curs d'un parell d'anys, la companyia es va veure incapaç de rescabalar tots els afectats d'asbestosi.

El panorama s'enfosquia, a més, pel fet que la malaltia té un període d'incubació que pot arribar als vint fins als quaranta anys, cosa que motivava que l'aparició de noves demandes poguera entrar en una espiral sense fi. El 1990 el càlcul estimatiu d'altres possibles reclamacions aconseguia ja xifres verdaaderament esgarrifoses (que podien situar-se entorn de les 300.000 aproximadament), quan la companyia comptava ja en aqueixes dates, d'altra banda, amb uns deutes que sobrepassaven els quatre bilions de dòlars.

producte era defectuós; d'aquesta manera, es rebutjava la defensa de la demanda emparada en l'argument conegut com *state of art* (estat actual de la tecnologia), i c) que els afectats efectivament havien contret aquesta penosa malaltia després d'haver estat exposats al mineral en el compliment de les seues funcions.

En síntesi, es requeria un replantejament del problema, per al qual es va optar per la proposta d'arreglament (*settlement*) de la defensa, que consisteix en la certificació d'una *class action*, basant-se en la regla 23(b)(1), que servira per a agrupar tots els demandants presents i futurs, davall les condicions següents:

1. Cada demandant rebria inicialment només el 45 % del muntant de la seua reclamació, i la resta de la quantitat quedava pendent fins que els altres actors hagueren obtingut, així mateix, la dita suma.

2. Una part important dels ingressos que s'anaren aconseguint a favor del mandat, *trust*, quedarien reservats per a possibles futurs demandants, i s'eliminava d'aquesta manera el risc d'insolvència de la companyia.

3. Encara que no és legítima la supressió del dret constitucional (que assisteix a tot ciutadà nord-americà) a defensar els seus interessos davant d'un jurat, la compensació que es poguera aconseguir per aquesta via legal mai podria sobrepassar la quantitat estipulada en l'acord, ja que això suposaria posar en perill les compensacions de la resta dels afectats.

4. Les persones els danys de les quals revestiren més gravetat haurien de ser indemnitzades en primer lloc.

5. Finalment, el caràcter vinculant del procediment que s'havia de seguir no podia posar-se en dubte. D'ací la inexistència d'un dret d'exclusió o de l'oportunitat de litigar el cas en un altre Estat o tribunal federal.

El famós jutge Weinstein va aprovar la certificació de la classe així com l'acord descrit, amb un seguit d'argumentacions que consten ja en els annals de la jurisprudència nord-americana:

1. *Suitability* (adequació de l'acció). La regla 23 (b)(1), que estableix la nota d'obligatorietat de l'acció de classe basada en la conveniència d'assignar un fons limitat per al pagament de possibles demandants, era la millor manera d'afrontar el problema en vista de la precarietat de recursos del *trust*.

2. *Extreme need* (necessitat extrema). En un cas d'extrema necessitat com aquest, el més recomanable era l'evitació de la repetició de litigis i de determinacions fàctiques com les que inicialment es van fer en les demandes tramitades per separat. Per tant, s'imposava l'enfortiment de l'arreglament mitjançant la vinculació dels reclamants absents.

3. *Statutory requirements* (requeriments legals). Els requisits de la regla 23(a)

per a l'atorgament de la certificació a la classe es va estimar que s'havien complert sense cap dificultat.<sup>7</sup>

4. *Requirements for (b)(1) class* (requisit per a classe B). La condició addicional de la regla 23(b)(1)(B), que determina que els interessos dels membres absents de la classe no siguin perjudicats per accions individuals, no oferia cap obstacle, com es pot deduir fàcilment dels fets exposats anteriorment.<sup>8</sup>

5. *Class certified* (acció col·lectiva certificada). La classe va ser certificada dins la categoria (b)(1). En conseqüència, és obvi dir-ho, cap dels integrants afectats d'asbestosi podria rebre en concepte de compensació una quantitat superior a l'estipulada en l'arreglament concertat.

6. *Settlement approved* (acord aprovat). El jutge va aprovar l'acord, ja que era perfectament raonable, segons les circumstàncies del cas.

Com a comentari a aquest apartat pensem que, seguint models d'acceptació generalitzada en l'àmbit del dret angloamericà, l'òrgan legislador espanyol ha tractat d'incorporar, amb encert, en el marc legal de l'ordenament jurídic estatal i autonòmic la figura de les accions de classe. No podem oblidar que la salvaguarda dels drets dels consumidors seria la defensa d'un interès públic, que és digne de ser protegit. Tot això sense oblidar, és clar, que també han sigut envoltades, en algunes ocasions, d'una determinada controvèrsia.<sup>9</sup>

També és rellevant dins el contingut de l'article 31 relatiu als deures, les obligacions i prohibicions de les associacions de consumidors i usuaris la menció que es fa en l'apartat 1(b) al fet que les associacions esmentades han d'ajustar les seues actuacions als principis de bona fe, lleialtat i diligència, i no poden divulgar dades que no estan avalades, *verbi gratia*, per acreditacions, resultats analítics o controls de qualitat prou contrastats.

7. El jutge Weinstein va procedir a examinar cada un d'ells mitjançant la breu i aclaridora anàlisi següent:

1. *The numerosity requirement* (requisit de quantitat). L'existència de centenars de milers de presents i futurs litigants així ho testificava.

2. *The commonality requirement* (requisit de comunitat). Tots els demandants tenien diversos vincles en comú. Així, hi havia sobre tots ells l'interrogant entorn de la possibilitat que el demandat poguera satisfer d'una manera íntegra la compensació deguda als afectats d'asbestosi.

3. *The typicality requirement* (requisit de tipicalitat). Tots els membres del col·lectiu corrien el risc de no poder materialitzar les seues demandes en vista de la possible insolvència del demandat.

4. *The adequacy of representation* (representació adequada). Els demandants estaven representats pels notables i experts pledejadors en l'especialitat d'asbest de tota la nació.

8. No obstant això, convé mencionar que l'estàndard aplicat pel jutge Weinstein va ser, en aquesta ocasió, el conegut amb la denominació *substantial probability test*, açò és, més que una mera possibilitat encara que no constituísca una prova irrefutable.

9. Juan Francisco GARNICA MARTÍN, «Las acciones de grupo en la LEC 1/2000», *Diario La Ley* (Madrid), núm. 5391 (2001), p. 1451.



Es tractaria, en aquest cas concret, de l'aplicació d'uns principis generals del dret entre els quals destaca la bona fe. Cal recordar que els drets i deures de cada part són els que es dedueixen de l'equitat i el màxim equilibri d'interessos. Els acords contractuals s'han d'adequar en tot moment a la bona fe, que constitueix, per dir-ho així, l'ànima del contracte, en altres paraules, el pilar fonamental del tràfic jurídic patrimonial. No es pot admetre, en conseqüència, el desequilibri patrimonial o les conseqüències injustes que es pogueren derivar d'un acord contrari a la bona fe.

## **7. TÍTOL III. PROTECCIÓ ADMINISTRATIVA DELS DRETS DELS CONSUMIDORS I USUARIS**

El títol III està dedicat a la protecció administrativa dels drets dels consumidors i usuaris i, encara que es tracta d'un àmbit del dret aliè a la nostra competència, no podem deixar d'assenyalar que l'estructura segueix una seqüència que, partint d'un seguit de disposicions generals, distribuïdes al llarg del capítol I (articles 34 a 37), recull els principis i fins de la protecció en matèria de consum, alhora que s'introdueixen una sèrie d'actuacions de protecció, de vigilància dels productes, béns i serveis, així com del suport tècnic que han de rebre de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana.

En els articles del 38 al 46 del capítol II, es registren les actuacions de la Inspecció de Consum quant a personal, organització i funcionament, activitats, facultats d'inspecció i accés a establiments i documents, i delimita els deures de les parts inspeccionades, així com les col·laboracions necessàries per al compliment dels fins establits. Es conclou amb tot el que fa referència a les actes d'inspecció.

El capítol III es destina a les mesures provisionals, procediments i procedència de multes i el capítol IV conclou amb tot el que fa referència als fulls de reclamacions a què tenen accés els consumidors i usuaris.

## **8. TÍTOL IV. DE LA POTESTAT SANCIONADORA**

Les disposicions generals del capítol I, que comprenen els articles 54 a 61, detallen les responsabilitats administratives que podrien correspondre, amb independència de la responsabilitat civil o penal en què podrien incórrer les parts intervinents en el procés de producció, fabricació, elaboració, emmagatzemament, distribució o comercialització de béns o prestació de serveis. De la mateixa manera, s'escodrina la competència sancionadora dels municipis sense detriment de les funcions que corresponen a la mateixa Generalitat Valenciana.

Les infraccions han quedat regulades en el capítol II, al llarg dels articles 62 a 70, amb una estructura clara i un posicionament adequat de la protecció de la salut i seguretat dels consumidors, així com de l'alteració, adulteració o frau en productes i serveis.

Des del nostre punt de vista, és lloable que s'haja dedicat un precepte, en concret, l'article 66, a la contractació a distància i fora d'establiments mercantils,<sup>10</sup> a causa de l'increment d'aquestes noves formes de contractació, i també ho és l'article 67, que tracta de les garanties i els serveis postvenda, fonts generadores de grans problemes legals en l'esfera del dret de consum.

No obstant això, la normativa relativa a les compres fetes per Internet (incloent-hi les subhastes) i que afecta, en general, les vendes a distància (*verbi gratia*, telèfon, televisió, correu, etc.) i les vendes directes (porta a porta), ha de ser actualitzada d'acord amb el que estableix la nova Directiva de drets del consumidor de la Unió Europea (*infra*) del 23 de juny de 2011. En síntesi, la legislació comunitària comprèn totes les vendes ja siguen a distància, porta a porta o en l'establiment de venda, encara que afecta certament d'una manera especial el comerç electrònic.

Finalment, cal assenyalar que les qüestions referents a les sancions les conté el capítol III i tot el que afecta les prescripcions d'ambdues s'ha arreplegat al llarg del capítol IV.

## 9. TÍTOL V. SOLUCIÓ EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTES

En els articles del 77 al 80 s'estableix el que constitueix una clara aposta a favor del foment de les solucions extrajudicials de conflictes. La mediació de consum i l'arbitratge de consum figuren com a eixos centrals de la nova llei. És obvi dir que les solucions alternatives als tribunals de justícia ordinaris estan adquirint un enorme auge en la contractació transnacional.

La nova legislació era necessària a causa del gran nombre de consumidors que desconeixen els drets que els emparen, i arran dels informes de la Federació d'Usuaris i Consumidors Independents (FUCI), que recentment constataven les dificultats que tenen a distingir una clàusula abusiva en un contracte d'unes condicions generals de la contractació a l'hora de sol·licitar una indemnització en cas d'incompliment de les garanties dels productes adquirits per Internet, per *overbooking* (sobrereserva), intoxicació alimentària o cobertures en les assegurances en comprar un habitatge nou.

En aquest sentit, la necessitat del foment i la potenciació del sistema arbitral de consum han fet que les juntes arbitral de consum disposen d'una unitat d'ar-

10. Cal tenir en compte que el comerç electrònic a Espanya va experimentar un creixement d'un 15,9 % el 2009 i va generar un volum de negoci de 7.760 milions d'euros, mentre que el 2008 a penes va arribar als 6.695. Segons dades facilitades per l'Observatori Nacional de les Telecomunicacions i de la Societat de la Informació (ONTSI), el nombre de compradors per Internet es va elevar fins als 10,4 milions, açò és, un 16,9 % per damunt dels 8,9 milions el 2008. El 2010, prop del 60 % dels consumidors europeus van adquirir béns o serveis amb aquesta manera de contractació enfront del 40 % corresponent al 2009.

bitratge i una unitat de mediació en els procediments arbitrals que es pogueren produir i que vetlen, en tot moment, per la seguretat jurídica en la tramitació d'acords subscrits pels consumidors, seguint el que estableix la normativa general de l'arbitratge de consum,<sup>11</sup> el funcionament de la qual serà objecte de desplegament reglamentari.

Respecte al paper tant del jutge com del jurat en un procés amb consumidors i usuaris, i la presència de les clàusules d'arbitratge en els contractes d'adhesió en el marc del dret de consum nord-americà, hem de constatar que la seua transcendència està recollida pel simple fet que el seu contingut ha sigut regulat en un dels cossos legals més significatius, el Codi de comerç uniforme.

En aquest posicionament, l'aplicació de la doctrina *unconscionability* (contrari a la justícia) és de gran utilitat. Encara que sense definició, amb un enorme component d'ètica i moralitat que apel·la a sentiments de justícia, afavoreix en una gran majoria de casos els consumidors. Resulta fonamental apuntar que la justícia nord-americana es mostra menys receptiva a admetre la dita doctrina fora del marc propi del dret de consum.<sup>12</sup>

## **10. DIRECTIVA DELS DRETS DELS CONSUMIDORS, DEL 23 DE JUNY DE 2011: CAP A UN MERCAT INTERIOR COMÚ EUROPEU?**

No podem acabar els nostres comentaris sense al·ludir a aquesta nova norma, que afecta principalment les compres per Internet i les vendes a distància en general, i que els 27 estats membres han de traslladar als ordenaments jurídics respectius en un termini de dos anys.<sup>13</sup> Una vegada publicada en el *Diari Oficial de la Unió Europea*, entrarà en vigor a l'octubre.

L'objectiu és la unificació dels drets i deures dels consumidors en el marc d'acció de la Unió Europea, pel seu impacte tant en la Llei 1/2011 de la Generalitat com en la mateixa legislació nacional. D'aquesta manera, és possible que s'estiga fent un pas important cap a la configuració d'un autèntic mercat *interior comú a Europa*,<sup>14</sup> en un clar benefici tant per als consumidors com per als comerciants.

En aquest sentit, la nova normativa actualitza la legislació reforçant els drets

11. Agustín VIGURI PEREA, «Arbitraje y consumo», a *Conferencia de plenario sobre nuevos aspectos del arbitraje de consumo. II Congreso Nacional de OMICS*, Castelló, Cambra Oficial de Comerç, Indústria i Navegació, 2004.

12. Cf. *Consolidated Data Terminals v. Applied Digital Data Systems, Inc.*, 708 F.2d 385 (9<sup>th</sup> Circuit 1983).

13. Va ser aprovada pel Parlament europeu el 23 de juny de 2011 i el dia 28 va ser ratificada pel Coreper (Consell de Representants Permanent). El text és el resultat de dos anys de negociacions entre el Consell, la Comissió i el Parlament europeu.

14. Calia un replantejament de la situació per part de l'òrgan legislador europeu. Això era així per diversos motius que mencionem a continuació:

dels consumidors en tot el que es referix a informació, condicions d'entrega, períodes de reflexió, reemborsaments, reparacions i garanties, alhora que redueix els tràmits administratius que pogueren dissuadir les xicotetes i mitjanes empreses de vendre en altres països, sobretot, per Internet.

En l'articulat s'harmonitzen els àmbits de protecció dels consumidors seguint les recomanacions que figuren en la Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea, així com en el seu dret derivat, tot això en conjunció, és clar, amb les directrius establides per les constitucions nacionals.

Segons el nostre parer, la doble finalitat és, d'una banda, oferir més seguretat jurídica als compradors per Internet, aspecte que contribuiria, indubtablement, que els consumidors encara reticents a fer aquest tipus de compres, que no són precisament una minoria, optaren per apostar per entrar en el comerç en línia; i, de l'altra, la nova legislació coadjuvaria que les empreses aclarisquen els seus sistemes de costos i puguen ajustar adequadament els seus marges.

L'impacte d'aquesta directiva es podria sintetitzar en el que entenem que són els seus principals camps concrets d'actuació:

1. L'entrega del producte adquirit a distància s'ha de dur a terme en un període màxim de trenta dies des de la firma del contracte, ja que en el cas que l'entrega es demorara per més temps, el comprador té el dret a procedir a l'anul·lació de la comanda. A més, el venedor és responsable de la pèrdua de la compra així com dels danys que haurien pogut tenir els articles durant el transport.

2. El consumidor disposa d'un termini de devolució de les compres que s'hagen efectuat per Internet o per telèfon de catorze dies amb el reemborsament corresponent del que havia pagat. És important assenyalar l'ampliació del termini del dret de desistiment de set dies (tal com està establert en la legislació espanyola, en compliment de la normativa europea) als catorze dies perquè el consumidor pugua retornar el que havia comprat, a comptar de la data en què havia manifestat que

---

1. La legislació sobre drets dels consumidors, fins al moment, estava recollida en quatre directives que només establien requisits mínims i que, a més, eren anteriors a l'auge experimentat pel comerç electrònic. Així, la Directiva 85/577/CEE s'aplicava al comerç electrònic per mitjà dels contractes subscrits fora dels establiments comercials, la Directiva 1999/44/CEE regulava les vendes i les garanties dels béns de consum, ja que aquest tipus de productes es ven per la xarxa, i les directives 93/13/CE i 97/7/CE regien en els casos de les operacions amb clàusules abusives i en els contractes a distància, respectivament.

2. Durant aquests últims anys, els estats membres havien anat aprovant noves lleis, per la qual cosa coexistien, actualment, vint-i-set normatives distintes.

3. Aquesta situació legal ha provocat un enorme grau d'inseguretat jurídica en matèria de drets de consumidors i usuaris en l'àmbit de la Unió Europea, situació a què s'havia de posar fi lògicament com més prompte millor. En conseqüència, calia garantir la protecció de l'usuari en les compres fetes per Internet.

ho volia fer.<sup>15</sup> En els casos en què el venedor no informe el client sobre el seu dret a tornar un determinat article, el consumidor disposa d'un any per a fer-ho.

3. Pel que fa a les despeses de devolució, l'empresa ha d'expressar d'una manera clara les condicions de venda, així com els costos extra, en el cas que n'hi hagués o les taxes addicionals. En el cas que així ho fera, les despeses de devolució esmentades serien per compte del comprador. Si no s'informara prèviament l'usuari, correspondria a l'empresa assumir el dit cost.<sup>16</sup> El comerciant no està obligat a reemborsar els costos d'enviament quan el consumidor haja optat per un tipus d'entrega urgent o diferent de l'ordinari o estàndard.

Al mateix temps, quan la botiga en línia no organitze la devolució ha de facilitar al consumidor el cost màxim aproximat de les despeses que l'operació implica. En els casos en què el producte enviat siga de gran volum (*verbi gratia*, sofàs, refrigeradors...) el venedor ha d'informar en el punt de venda sobre qui assumeix les despeses de la devolució, ja que, en cas contrari, s'ha de fer càrrec de l'import.<sup>17</sup>

Destaca la reducció de trenta a catorze dies del termini durant el qual el venedor ha de reemborsar al consumidor els pagaments que haja fet. El termini començarà a comptar en la data que siga anterior entre el dia en què la botiga reba la mercaderia o la data en què el consumidor acredite haver enviat el producte a la botiga. La devolució s'ha de cursar mitjançant el mateix sistema de pagament utilitzat pel consumidor.

4. El venedor té l'obligació de facilitar al comprador la seua adreça i identitat, la informació completa sobre el producte que està adquirint i el temps màxim d'enviament és de trenta dies. Una vegada que transcórrega aquest termini, el comprador pot renunciar al contracte i demanar la devolució íntegra de l'import pagat. Així mateix, les botigues en línia han d'informar el consumidor del preu i el nom de l'empresa de transport que farà la devolució.

5. Pel que fa a les comissions que s'apliquen per l'ús d'un determinat mitjà de pagament en fer una compra concreta, simplement cal dir que no poden, en cap cas, ser superiors al cost que té per al venedor l'ús del mitjà de pagament.

6. Respecte a algunes de les exclusions en relació amb el dret d'anul·lar una

15. En altres paraules, durant les dues setmanes de reflexió el consumidor pot canviar d'opinió i tornar el producte sense haver d'indicar els motius de la decisió ni ser penalitzat. Aquests catorze dies representen un límit màxim a tota la Unió Europea, per la qual cosa els estats membres no poden fixar terminis més amplis en les legislacions nacionals. Fins al moment, el mínim europeu era de set dies.

16. Finalment, no s'ha incorporat a la directiva un dels aspectes més negatius que contenia la proposta en relació amb els costos de devolució, d'acord amb la qual la botiga en línia havia de suportar les despeses de devolució si els productes ascendien a un import igual o superior a quaranta euros.

17. El contracte de venda ha d'indicar el cost de devolució de béns pesants que no es puguin expedir mitjançant correu ordinari. Així, el consumidor sabrà exactament la quantitat que ha d'abonar si opta per tornar un producte d'aquesta naturalesa. Si el venedor no complira aquesta obligació, el consumidor no tindrà el deure de fer-se càrrec dels costos.

comanda, la directiva, a fi de la bona lògica, no s'aplica als articles digitals, com ara poden ser la música, pel·lícules o programari, ja que es considera que la compra comença en el mateix moment en què es descarrega l'arxiu.

De la mateixa manera, la nova normativa exclou tots els productes que s'han fet a mida, com poguera ser el cas, per exemple, de sofàs, roba (peces de roba, vestits), que han sigut fabricats o confeccionats per encàrrec del comprador. En aquest tipus de compres, si el consumidor vol cancel·lar la prestació d'un servei, ha d'abonar la part equivalent al treball fet pel proveïdor.

La contractació de paquets de vacances per Internet, la venda de productes peribles i la prestació d'alguns serveis, com ara les reparacions a la llar, queden excloses, igualment, de l'aplicació d'aquesta normativa. Així mateix, serveis com ara el joc, incloses les apostes esportives, les fetes en els casinos i les loteries, estan fora del seu horitzó legal. També s'exceptuarien els serveis financers i el lloguer d'habitatges.

7. Per fi, es posa punt final a les càrregues encobertes que estan associades regularment al comerç electrònic, de manera que el comprador haja d'acceptar el preu final abans que concloga la transacció. Pel que fa a les despeses ocultes i als sistemes d'exclusió voluntària, com en els casos de la prioritat d'embarcament que serveixen per a incrementar el preu dels bitllets d'avió, la norma europea ha decidit posar-hi fi. Seguint la lògica d'aquesta solució, quan s'efectue una compra en línia ha d'aparèixer una casella amb el preu final que el client ha de marcar per a finalitzar la transacció. D'ací que qualsevol despesa addicional que poguera sorgir en l'operació ha d'anar a càrrec de la part venedora.

## 11. CONCLUSIONS

1. No hi ha dubte que la Llei 1/2011, del 22 de març, de la Generalitat Valenciana, respon a una autèntica necessitat social en matèria de defensa dels interessos dels drets dels consumidors i usuaris. Ben elaborada i amb alguns avanços respecte a la situació anterior, al nostre entendre, no ha sigut publicada, no obstant això, en un moment adequat, ja que per motius de conveniència se n'hauria d'haver demorat l'entrada en vigor per a poder-se adequar a la nova normativa europea, la Directiva dels drets dels consumidors, del 23 de juny de 2011, d'enorme importància respecte a les compres fetes per Internet, que registren augments significatius any rere any.

Tenim com a precedent que l'aplicació de la Llei 34/2002, de l'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, coneguda també com la Llei d'Internet, va fer que s'haguera de modificar la redacció de l'article 1262 del Codi civil, que no s'havia tocat des que es va publicar el 1889.

L'objectiu final, des del nostre punt de vista, consisteix a tractar d'aconseguir

que l'aplicació del clàssic principi de l'autonomia de la voluntat de les parts contractants no excloga, especialment, en matèria de drets de consumidors i usuaris, les regles tuitives corresponents que servisquen per a detectar situacions de desequilibri contractual, quan les noves formes de contractació per Internet i mitjançant acords transfronterers, són cada vegada més complexes.

2. Era previsible, d'altra banda, que l'actual fragmentació existent en la legislació europea referent a les compres fetes pels consumidors per Internet requeria una posada al dia urgent, més encara tenint en compte que el comerç electrònic ha experimentat a Espanya un increment notable xifrat al voltant del 27 %, en tant que a Europa ha registrat xifres encara més significatives que se situen entre el 30 % i el 40 %.

3. Aquest procés legislatiu no havia d'haver passat desapercbut a l'òrgan legislador valencià, ja que també hi havia un clar precedent en la matèria en haver-se unificat en un sol text legal gran part de la temàtica relativa al consum, tal com es va fer a Espanya amb el Reial decret legislatiu 1/2007, del 16 de novembre, pel qual es va aprovar el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, a causa de la necessitat d'anar avançant en el procés d'uniformitat de la normativa comunitària.

## 12. BIBLIOGRAFIA

- GARNICA MARTÍN, Juan Francisco. «Las acciones de grupo en la LEC 1/2000». *Diario La Ley* [Madrid], núm. 5391 (2001), p. 1451.
- VIGURI PEREA, Agustín. «Arbitraje y consumo». A: *Conferencia de plenario sobre nuevos aspectos del arbitraje de consumo. II Congreso Nacional de OMICS*. Castelló: Cambra Oficial de Comerç, Indústria i Navegació, 2004.