



La Comisión propone modernizar las normas contractuales en materia digital para simplificar y fomentar el acceso a los contenidos digitales y las ventas en línea en la UE

Bruselas, 9 de diciembre de 2015

Cumpliendo con su Estrategia para el mercado único digital, la Comisión presenta hoy dos propuestas destinadas a proteger mejor a los consumidores que compran en línea en la UE y a ayudar a las empresas a incrementar sus ventas en línea.

Uno de los pilares de la [Estrategia para el mercado único digital](#) consiste en garantizar a los consumidores y las empresas de toda Europa un mejor acceso a bienes y servicios en línea. Aunque el comercio electrónico está creciendo, las empresas y consumidores de Europa siguen sin poder aprovechar su pleno potencial: solo el 12 % de los comerciantes de la UE venden en línea a los consumidores de otros países de la UE, mientras que los que lo hacen en su propio país son tres veces más (37 %). Del mismo modo, solo el 15 % de los consumidores compra en línea en otro país de la UE, mientras que son aproximadamente tres veces más (44 %) los que lo hacen en su propio país.

La Comisión ha adoptado hoy dos propuestas: una sobre el suministro de contenidos digitales (por ejemplo, la transmisión en directo de música) y otra sobre la venta de mercancías en línea (por ejemplo la compra de ropa). Las dos propuestas abordarán los principales obstáculos para el comercio electrónico transfronterizo en la UE: la fragmentación jurídica en materia de Derecho contractual de los consumidores, que implica costes elevados para las empresas, especialmente las pymes, y el bajo nivel de confianza de los consumidores a la hora de comprar en línea en otro país.

Andrus **Ansip**, vicepresidente responsable del Mercado Único Digital, ha señalado: «*Cuando descargamos una película o una canción, debe poder reproducirse. Si no fuera el caso, nos debe asistir el derecho a rescindir el contrato y a ser reembolsados. Las propuestas hoy presentadas darán más derechos a los consumidores en línea y les permitirán disfrutar de productos y servicios de otros países de la UE con plena confianza. Las empresas, especialmente las más pequeñas, podrán crecer más allá de sus fronteras nacionales con menos costes, gracias a un conjunto común de normas de la UE en lugar de un mosaico de leyes nacionales. Ya podemos decir que el mercado único digital está en marcha y mejorará la vida cotidiana de la gente, pues lo digital está por todas partes*».

Věra **Jourová**, comisaria de Justicia, Consumidores e Igualdad de Género, ha declarado: «*Las propuestas hoy presentadas darán confianza a los consumidores a la hora de realizar compras más allá de sus fronteras y simplificará la vida de las empresas, especialmente las pymes, que vendan en línea en toda Europa. Internet ha eliminado las barreras tecnológicas a un mercado único digital; con las propuestas relativas a los contratos digitales queremos hacer desaparecer las barreras jurídicas. La armonización de los derechos contractuales a lo largo y ancho de la UE facilitará el suministro tanto de contenidos digitales como de bienes en Europa. Los consumidores se beneficiarán de normas más sencillas y modernas; las empresas, de una mayor seguridad jurídica y de formas más baratas y fáciles de extender sus actividades. A su vez, esto permitirá que los consumidores disfruten de más posibilidades de elegir a precios competitivos*».

La supresión de las barreras originadas por las diferencias en el Derecho contractual deberá suponer un beneficio global para la economía europea. Se espera que más de 122 000 empresas de la UE empiecen a vender sus productos a consumidores de otros Estados miembros; y el número total de consumidores que compran en línea en otros países de la UE podría llegar hasta 70 millones. Se abrirán nuevos mercados, especialmente para las pymes, aumentará la competencia y todo ello contribuirá al crecimiento económico: se espera que unos precios al consumidor más bajos relancen el consumo de la UE en unos **18 000 millones EUR** y que el PIB crezca en **4 000 millones EUR** desde su nivel actual.

Los consumidores se beneficiarán de un mayor nivel de protección y de una mayor variedad de productos a precios más competitivos:

- **Inversión de la carga de la prueba:** Por ejemplo, si un consumidor italiano descubre hoy que un producto que adquirió en línea hace más de seis meses es defectuoso y pide al vendedor que lo repare o lo sustituya, se le puede pedir que demuestre que el defecto existía en el momento de la entrega. Gracias a las nuevas normas propuestas, durante todo el período de dos años de

garantía, el consumidor podrá pedir que se solucione la situación sin tener que demostrar que el defecto existía en el momento de la entrega.

- **Derechos claros y específicos para los contenidos digitales:** Por ejemplo, actualmente si un consumidor descarga un juego que posteriormente resulta no funcionar adecuadamente solo puede recibir como compensación un descuento por descargar otros juegos en el futuro. Con la Directiva propuesta, los consumidores podrán solicitar que se resuelvan los problemas y, si no fuera posible o no se hiciera correctamente, obtener un descuento del precio o dar por finalizado el contrato y que se les reembolse íntegramente.

Las empresas deberán poder suministrar contenidos digitales y vender mercancías en línea a consumidores de toda la UE, según el mismo conjunto de normas contractuales:

- **Seguridad jurídica y un entorno favorable para las empresas:** En la actualidad, las empresas tienen que dedicar tiempo y dinero para adaptarse a las normas de Derecho contractual en los Estados miembros en los que efectúan ventas. Según las normas propuestas, las empresas ya no tendrán que hacer frente a esta fragmentación: deberán poder suministrar contenidos digitales o vender mercancías a consumidores de todos los Estados miembros cumpliendo el mismo conjunto de normas contractuales clave.
- **Costes menores para las empresas:** Actualmente las empresas tienen que hacer frente a un coste único de 9 000 EUR adicionales para adaptarse a la legislación contractual de cada uno de los nuevos Estados miembros en los que deseen vender. Con las nuevas normas a escala de la UE, una empresa podría ahorrar hasta 243 000 EUR en caso de que desee vender en los otros 27 países de la UE.

Antecedentes

- Las nuevas normas hoy propuestas relativas a los derechos de autor (comunicado de prensa) y los contratos digitales son las primeras propuestas legislativas que se presentan al amparo de la Estrategia para el mercado único digital. En total, se presentarán 16 iniciativas de aquí a final del año próximo.
- Aún no se aprovecha plenamente en la UE todo el potencial de las ventas en línea: en 2014, el porcentaje del comercio electrónico en todo el sector minorista de Europa fue del 7,2 %, mientras que en los EE.UU. alcanzó el 11,6 %.
- Es evidente que existe una laguna indiscutible en la legislación de la UE en materia de contenido digital defectuoso. La mayoría de los Estados miembros no cuenta con legislación vigente en este ámbito. Además, mientras que las normas de protección de los consumidores ya se han armonizado en el conjunto de la UE en determinados ámbitos, persisten las divergencias en el **Derecho contractual de los consumidores en los diferentes países**. Estas divergencias generan costes adicionales para las empresas y afectan a la confianza de los consumidores en las compras transfronterizas. En particular, en lo que respecta a los derechos de los consumidores en caso de mercancías defectuosas, Europa aún trabaja con 28 conjuntos de normas contractuales en materia de consumidores parcialmente diferentes, ya que a nivel de la UE solo existen requisitos mínimos.

Para más información:

- [Normas contractuales digitales](#)
- [Q&A](#)
- [Fichas informativas/Infografía](#)
- **Otros enlaces de interés**
- [Comunicación del presidente Juncker sobre el mercado único digital - video](#)
- [Página web sobre el mercado único digital \(#DigitalSingleMarket\)](#)
- [Un mercado único digital para Europa: la Comisión establece 16 iniciativas para conseguirlo \(6 de mayo de 2015\)](#)
- [Página web del vicepresidente para el Mercado Único Digital, Andrus Ansip \(@Ansip_EU\)](#)
- [Página web de la comisaria Věra Jourová, responsable de Justicia, Consumidores e Igualdad de Género \(@VeraJourova\)](#)
- [Orientaciones políticas del presidente Juncker](#)

IP/15/6264

Personas de contacto para la prensa:

[Melanie VOIN](#) (+ 32 2 295 86 59)

Solicitudes del público en general: [Europe Direct](#) por teléfono [00 800 67 89 10 11](#) , o por [e-mail](#)