

## PROYECTO DE LEY SOBRE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES BRITÁNICOS

*Lourdes García Montoro*  
*Centro de Estudios de Consumo*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 26 de febrero de 2014*

El Gobierno británico ha presentado un Proyecto de Ley de derechos del consumidor (Consumer Rights Bill) que actualmente se encuentra ante la Cámara de los Comunes (House of Commons)<sup>1</sup>. Se trata de un Proyecto de Ley de reforma de la legislación relativa a los derechos de los consumidores y la protección de sus intereses, para regular las facultades de investigación en cuanto a la aplicación de la normativa de los comerciantes, adoptar disposiciones sobre las acciones privadas de derecho de la competencia y fines relacionados.

El objetivo principal del Proyecto es consolidar las normas preexistentes en materia de protección de consumidores y venta de bienes. Sin embargo, se introducen novedades significativas con respecto al contenido digital, acciones privadas por vulneración del derecho de la competencia y recursos disponibles para las autoridades competentes en materia de consumo.

### **1. Información precontractual: derechos del consumidor ante el incumplimiento**

El consumidor tiene derecho a que el servicio ofertado sea conforme a la información facilitada por el comerciante. Se prevén remedios específicos para el caso de servicios que no cumplen con las expectativas esperadas, tales como la devolución del bien a corto plazo, derecho a su reparación o sustitución y reducción en el precio pagado por el consumidor<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Texto completo: <http://www.publications.parliament.uk/pa/bills/cbill/2013-2014/0161/14161.pdf>

<sup>2</sup> Section 19, subsection (3)

El proyecto incluye el derecho del consumidor a la devolución del bien a corto plazo. Los consumidores dispondrán de treinta días para devolver los bienes no conformes y obtener el reembolso íntegro del precio abonado por los mismos<sup>3</sup> (excepto en el caso de bienes cuya falta de conformidad únicamente pudiera manifestarse con posterioridad). El plazo comenzará a transcurrir desde el día siguiente a aquel en que la propiedad o posesión del bien haya sido transmitida al consumidor, las cosas hayan sido entregadas, o el contrato requiera que el comerciante lleve a cabo una instalación y se haya notificado al consumidor la realización de la misma<sup>4</sup>.

Las normas sobre la venta de contenido digital serán de aplicación a los contratos en los que un comerciante suministre contenido digital a un consumidor a cambio de un precio. El contenido digital debe ser conforme a la información facilitada en el contrato, caso contrario el consumidor tendrá derecho a solicitar la reparación o sustitución y el derecho a una reducción del precio<sup>5</sup>.

## 2. Cláusulas abusivas

---

*If the goods do not conform to the contract because of a breach of any of the terms described in sections 9, 10, 11, 13 and 14, or if they do not conform to the contract under section 16, the consumer's rights (and the provisions about them and when they are available) are—*

- (a) the short-term right to reject (sections 20 and 22);*
- (b) the right to repair or replacement (section 23); and*
- (c) the right to a price reduction or the final right to reject (sections 20 and 24).*

<sup>3</sup> Section 20, Subsection (7):

*From the time when the right is exercised—*

- (a) the trader has a duty to give the consumer a refund, subject to subsection (14), and*
- (b) the consumer has a duty to make the goods available for collection by the trader or (if there is an agreement for the consumer to return rejected goods) to return them as agreed.*

<sup>4</sup> Section 22, Subsection (3)

*The time limit for exercising the short-term right to reject (unless subsection (4) applies) is the end of 30 days beginning with the first day after these have all happened—*

- (a) ownership or (in the case of a contract for the hire of goods, a hire-purchase agreement or a conditional sales contract) possession of the goods has been transferred to the consumer,*
- (b) the goods have been delivered, and*
- (c) where the contract requires the trader to install the goods or take other action to enable the consumer to use them, the trader has notified the consumer that the action has been taken.*

<sup>5</sup> Section 42, subsection (2)

*If the digital content does not conform to the contract, the consumer's rights (and the provisions about them and when they are available) are—*

- (a) the right to repair or replacement (see section 43);*
- (b) the right to a price reduction (see section 44)*

Una cláusula es abusiva cuando, de forma contraria a la buena fe, causa un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes en perjuicio del consumidor.

El proyecto de ley intenta delimitar la legislación aplicable a las cláusulas abusivas en contratos con consumidores. Se contempla la obligación de los comerciantes de informar fehacientemente al consumidor sobre las condiciones especialmente onerosas o inusuales que contenga el contrato<sup>6</sup>.

### 3. Autoridades competentes

El proyecto de ley otorga mayores poderes a las autoridades competentes en materia de consumo (Competition and Markets Authority, Trading Standards Services, etc.) para investigar las sospechas de transgresiones de las normas de consumo. Además de emitir la orden de detener una conducta que vulnera los derechos de los consumidores, el Tribunal puede ordenar el pago de una compensación a los consumidores que han sufrido una pérdida como consecuencia de la mala conducta.

Esta modificación de la Ley de sociedades (Enterprise Act 2002) establece mejores medidas de protección para los consumidores otorgando mayores poderes a las autoridades competentes; sin embargo, introduce la posibilidad de que autoridades privadas hagan uso de estas facultades<sup>7</sup>. El Secretario de Estado podrá nombrar autoridades privadas siempre que las medidas a adoptar no beneficien directamente a la propia autoridad o a una empresa asociada. El desconocimiento de qué personas pueden ser designadas como tales, puede generar desconfianza en los comerciantes.

### 4. Acciones privadas por incumplimiento del derecho de la competencia

---

<sup>6</sup> Section 64, subsection (3), (4) and (5)

(3) *A term is transparent for the purposes of this Part if it is expressed in plain and intelligible language and (in the case of a written term) is legible.*

(4) *A term is prominent for the purposes of this section if it is brought to the consumer's attention in such a way that an average consumer would be aware of the term.*

(5) *In subsection (4) "average consumer" means a consumer who is reasonably well-informed, observant and circumspect.*

<sup>7</sup> Section 219C Enterprise Act 2002, redacción tras la modificación propuesta por Consumer Rights Bill:

(1) *An enforcement order made on the application of a designated enforcer which is not a public body may require a person to take enhanced consumer measures only if the following conditions are satisfied:*

(2) *[...]*

(3) *The first condition is that the enforcer is specified for the purposes of this section by order made by the Secretary of State.*

(4) *The second condition is that the enhanced consumer measures do not directly benefit the enforcer or an associated undertaking.*

El Proyecto de Ley modifica la Ley de la Competencia de 1998 (Competition Act 1998) introduciendo un régimen de acciones colectivas de no participación (opt-out class action regime) para las víctimas de las infracciones del derecho de la competencia<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Section 47B Competition Act 1998, redacción tras la modificación propuesta por Consumer Rights Bill:  
(11) “Opt-out collective proceedings” are collective proceedings which are brought on behalf of each class member except—  
(a) any class member who opts out by notifying the representative, in a manner and by a time specified, that the claim should not be included in the collective proceedings,  
and  
(b) any class member who—  
(i) is not domiciled in the United Kingdom at a time specified, and  
(ii) does not, in a manner and by a time specified, opt in by notifying the representative that the claim should be included in the collective proceedings.