

Proyecto: “Observatorio del consumo en internet”

Financiado por la Comisión Europea.

Objetivo del Proyecto: En el ámbito territorial de la Unión Europea, hay estados como Reino Unido, Francia u Holanda donde existen oficinas especializadas en este ámbito velando por los intereses y derechos de los consumidores en Internet. Esto aporta una indudable seguridad y confianza al consumidor en el Comercio Electrónico.

En nuestro país, sin embargo, no existe un organismo específico que se encargue de vigilar sistemáticamente las ofertas a consumidores que se lanzan por Internet. Esta laguna es preocupante cuando hablamos de grupos vulnerables, como los menores o jubilados, consumidores en situaciones difíciles (parados) y en general personas que por su situación son más propicios a caer en ofertas engañosas. Desde el punto de vista del cumplimiento de las obligaciones que impone la texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios (RDL 1/2007) es necesario que exista una oficina especializada en dar soporte a las autoridades de las Comunidades Autónomas con sus consultas en esta materia que, por su novedad y mutabilidad, se encuentra en permanente innovación tanto legislativa como técnica.

Es fundamental dotar a la administración de las herramientas técnicas necesarias para poder detectar empresas que ofertan sus productos por internet infringiendo la normativa de consumo, siguiendo tanto reclamaciones de consumidores individuales como de asociaciones de consumidores, autoridades de consumo u organismos colaboradores (Fuerzas y cuerpos de seguridad, INTECO, Red CEC, Banco de España, empresas colaboradoras).