

El 80% de las condiciones generales de las empresas de comercio electrónico examinadas incluyen alguna cláusula abusiva

CECU ha elaborado un minucioso informe, con la subvención del Instituto Nacional del Consumo (INC), sobre las cláusulas abusivas que puedan incluir las empresas dedicadas al comercio electrónico. De los 20 condicionados examinados, entre los que se incluyen empresas líderes de los sectores de la distribución, viajes, ventas y telecomunicaciones, sólo 4 empresas no han incluido ninguna cláusula abusiva. De media, se han encontrado 3,25 cláusulas abusivas por cada empresa.

Se han seleccionado 20 empresas de los sectores con más implantación en el comercio electrónico: comercio, viajes, libros y telecomunicaciones. Las empresas han sido seleccionadas aleatoriamente y, de todas ellas, 16 han incluido alguna cláusula que, a la luz de la normativa de protección del consumidor, puede ser considerada como abusiva.

Entre estas cláusulas tenemos las que limitan irregularmente el derecho de desistimiento que legalmente tiene reconocido el consumidor, las que impiden reclamar por los daños y perjuicios que el consumidor pueda sufrir, las que restringen de forma contraria a la ley los derechos en materia de garantía o las que, entre otras, le obligan a litigar en lugares alejados de su domicilio.

De media, se han encontrado 3,25 cláusulas abusivas por condicionado, además de otras consideraciones que se han incluido para que, a la luz de una determinada interpretación, la cláusula pueda salvar su validez. Debe recordarse que CECU realizó un informe similar en el año 2004, en el que una única empresa (de las 20 que también fueron examinadas) no tuvo ninguna cláusula abusiva.

El informe estará disponible en la página web de CECU (www.cecuc.es), y será distribuido en su contenido íntegro al Instituto Nacional del Consumo y a las Direcciones Generales de Consumo de las distintas Comunidades Autónomas, con competencias en materia inspectora y sancionadora.

28 de diciembre de 2007

Gabinete de prensa de CECU

Confederación de Consumidores y Usuarios

C/ Mayor, 45, 2º - 28013 MADRID Tel.: 91 364 13 84 Fax: 91 366 90 00

Gabinete de prensa: C/En Llop, 2, 4ª - 46002 VALENCIA

Tel. y fax: 96 352 11 97 Móvil: 657 504 712

david.hurtado@cecuc.es / www.cecuc.es