



CONSUMERPRO

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Legislación de consumo

Documento de información general

2022-2023

General Consumer Law - Spain
September 2022 - version 1

TABLE OF CONTENT

INTRODUCCIÓN DOCUMENTO GENERAL.....	3
Sobre Consumer PRO	3
1. INTRODUCCIÓN E HISTORIA DE LA POLÍTICA DE LOS CONSUMIDORES.....	5
1. DERECHOS Y OBLIGACIONES CLAVE DE LOS CONSUMIDORES EN POCAS PALABRAS	5
2.1. Requisitos de información precontractual	5
2.2. Derecho de desistimiento	10
2.3. Derecho de garantía de los consumidores	12
2.4. Prácticas comerciales desleales	19
2.5. Cláusulas contractuales abusivas.....	22
1. PRINCIPALES RETOS RELATIVOS A LA POLÍTICA GENERAL DE LOS CONSUMIDORES.....	23
3.1. Información precontractual	23
3.2. El derecho de desistimiento.....	23
3.3. Derechos y garantías de los consumidores.....	24
3.4. Prácticas comerciales desleales	25
3.5. Cláusulas contractuales abusivas.....	26
1. LEYES Y REGLAMENTOS A ESCALA NACIONAL Y DE LA UE	26
4.1. La Directiva sobre cláusulas contractuales abusivas ("UCTD").....	26
4.2 La Directiva sobre prácticas comerciales desleales ("DPCD").....	27
4.3 La Directiva sobre los derechos de los consumidores («CRD»)	28
4.4. La Directiva sobre la venta de bienes y la Directiva sobre contenidos y servicios digitales.....	29
4.5. Referencias jurídicas de la nueva Directiva «para una mejor aplicación y modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión» (Directiva sobre modernización).....	30
1. JURISPRUDENCIA PERTINENTE	30
5.1. Base de datos sobre prácticas comerciales desleales.....	30
5.2. Base de datos de la Directiva sobre cláusulas contractuales abusivas.....	30
5.3. Base de datos de la Directiva sobre los derechos de los consumidores	30
5.4. Documentación del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas sobre asuntos de Derecho de los consumidores	31
5.5. Base de datos de derecho del consumidor	31
1. ¿Qué pueden hacer los consumidores si tienen un problema?.....	31
6.1. Asociaciones nacionales de consumidores	31
6.2. Centros Europeos del Consumidor (ECC-NET)	31
6.3. Procedimientos de escasa cuantía en los tribunales y el proceso europeo de escasa cuantía ("ESCP")	
31	
6.4. Autoridades públicas.....	32

6.5. Organismos alternativos de resolución de litigios (ADR) y plataforma de resolución de litigios en línea (ODR)	33
<i>Organismos alternativos de resolución de litigios (ADR)</i>	33
6.6. Acciones colectivas.....	34
6.7. Procedimientos judiciales ordinarios	35
7. OTRAS HERRAMIENTAS INTERESANTES: BASES DE DATOS DE JURISPRUDENCIA DE LA UE.....	35

Este material se ha realizado en el marco del proyecto [Consumer PRO](#), que es una iniciativa de la Comisión Europea dentro del Programa Europeo para los Consumidores. El apoyo de la Comisión Europea no constituye una aprobación del contenido que refleja únicamente las opiniones de los autores. La Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.

INTRODUCCIÓN DOCUMENTO DE INFORMACIÓN GENERAL



Estimado lector,

Este documento forma parte de los recursos formativos desarrollados para Consumer PRO, una iniciativa de la UE que tiene como objetivo hacer que las organizaciones de consumidores y otros intervinientes en materia de consumo estén mejor equipados para la protección de los consumidores de su país.

El objetivo de este documento es proporcionarle a usted y a sus equipos información útil y relevante sobre los derechos de los consumidores. Su contenido ha sido elaborado por expertos de BEUC en derechos de los consumidores, desde una perspectiva europea y con el fin de proporcionarle las claves para:

1. Capacitar rápidamente a sus equipos de profesionales,
2. Encontrar fácilmente la información pertinente,
3. Permitir que sus equipos informen mejor a los consumidores sobre sus derechos, y,
4. Aumentar la concienciación de las autoridades nacionales sobre los derechos de los consumidores.

Este documento está basado en una versión anterior y se ha actualizado para reflejar el hecho de que la Directiva sobre derechos de los consumidores 2011/83/UE y la Directiva sobre prácticas comerciales desleales Directiva 2005/29/CE fueron modificadas sustancialmente por la [Directiva \(UE\) 2019/2161](#) de 27 de noviembre 2019, relativa a una mejor aplicación y modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión. Además, tiene en cuenta la [Directiva \(UE\) 2019/770](#) sobre determinados aspectos relativos a los contratos de suministro de contenidos digitales y servicios digitales ("Directiva sobre contenidos digitales"), que regula una garantía legal para contenidos digitales y servicio digital.

Este documento forma parte de una serie de recursos de formación que pretenden adaptarse a las exigencias nacionales cuando existan. Existen documentos complementarios, accesibles previa solicitud o [en línea](#), sobre los temas de los Derechos Digitales y la reparación colectiva, tanto en inglés como en muchas otras lenguas europeas.

Sobre Consumer PRO

Consumer PRO es una iniciativa de la Comisión Europea en el marco del Programa Europeo del Consumidor y ejecutada por la BEUC, la Organización Europea de Consumidores. Su objetivo es

desarrollar la capacidad de las organizaciones de consumidores europeas y otros actores de la política de consumo a través de la educación no-formal. El proyecto abarca los Estados miembros de la UE, Islandia y Noruega.

Para más información, por favor escriba a Info@consumer-pro.eu.

La Comisión Europea también ofrece formación práctica para las PYME que desean comprender sus obligaciones al comerciar con los consumidores en la UE sin estudiar los antecedentes jurídicos. (ConsumerLawReady.eu).

1. INTRODUCCIÓN E HISTORIA DE LA POLÍTICA DE LOS CONSUMIDORES

Tras la creación del "mercado único" europeo, era esencial aplicar una sólida política de protección de los consumidores y conceder a los 500 millones de consumidores del mercado de la UE unos derechos sólidos.

La protección de los consumidores está reconocida en el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE)¹.

El artículo 12 del TFUE establece que "[c]as exigencias de la protección de los consumidores se tendrán en cuenta al definir y ejecutar otras políticas y acciones de la Unión". Y el artículo 169 del TFUE indica que "[...] para promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección, la Unión contribuirá a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como a promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses". Estas políticas se han materializado en términos concretos teniendo en cuenta el desarrollo del mercado y la evolución de las competencias de la UE. Los consumidores están protegidos en la UE contra prácticas comerciales desleales, las cláusulas contractuales abusivas, y deben recibir una información clara y comprensible antes de la celebración de sus contratos. Gozan de derechos de garantía en caso de problemas con los bienes adquiridos, los contenidos y servicios digitales.

La legislación de la UE en materia de consumo se ha construido durante las tres últimas décadas a base de directivas que armonizan los diferentes aspectos de la protección del consumidor. Los siguientes apartados ofrecen una visión general de los principales derechos de los consumidores aprobados por el legislador europeo. En la actualidad, la mayor parte de la legislación de la UE en materia de consumo está totalmente armonizada, lo que significa que los Estados miembros no pueden mantener o adoptar niveles más altos de protección de los consumidores. Sin embargo, en algunas circunstancias las directivas han permitido a los legisladores nacionales desviarse de las normas europeas (por ejemplo, introduciendo requisitos adicionales de información precontractual en los locales comerciales). También es importante destacar que todo lo que no está contemplado en la legislación de la UE, es competencia de los Estados miembros y, por lo tanto, puede haber diferencias entre Estados miembros (por ejemplo, en lo que respecta a las normas sobre formación del contrato).

1. DERECHOS Y OBLIGACIONES CLAVE DE LOS CONSUMIDORES EN POCAS PALABRAS

2.1. Requisitos de información precontractual

Antes de quedar vinculado por un contrato, se facilitará al consumidor determinada información que le permita tomar una decisión con conocimiento de causa.

Esta información precontractual debe estar redactada de una forma que sea comprensible para un consumidor medio y debe proporcionarse de manera clara, comprensible y accesible. El conjunto de información precontractual que debe facilitarse a los consumidores se define en la Directiva

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT>

2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores.² ("[Directiva sobre los derechos de los consumidores](#)" o "DDC") y varía en función del tipo de transacción realizada:

- El artículo 5 proporciona la lista de información precontractual que debe proporcionarse para las compras en la tienda.
- El artículo 6 enumera los requisitos de información para los contratos a distancia y fuera de establecimiento mercantil (por ejemplo, las compras en línea), también en lo que respecta a la existencia de un derecho de desistimiento.
- Algunos contratos, como los servicios sociales, la asistencia sanitaria, los juegos de azar y los contratos de tiempo compartido, están excluidos del ámbito de aplicación de la Directiva sobre los derechos de los consumidores. En el apartado 3 del artículo 3 de la Directiva figura una lista completa de las exenciones.
- Para algunos contratos, la legislación sectorial exige información precontractual específica, como el contrato de crédito al consumo.³ o los servicios de comunicaciones electrónicas.⁴
- Además, el artículo 3, apartado 4, de la Directiva sobre los derechos de los consumidores introdujo la posibilidad de que los Estados miembros eximieran a los "contratos de escasa cuantía" (menos de 50 euros) de los requisitos de información precontractual. Esta exención solo es posible con respecto a los contratos fuera de establecimiento mercantil y solo la han acogido algunos estados miembros entre los que no está España.

A nivel nacional

De conformidad con la Directiva sobre los derechos de los consumidores, los Estados miembros pueden ir más allá de los requisitos e introducir requisitos de información adicionales para los contratos celebrados en locales. Para comprobar qué Estados miembros decidieron ir más allá, puede consultar el informe sobre la aplicación de la Directiva sobre los derechos de los consumidores [Informe final](#) y la [tabla facilitada a tal efecto](#)⁵.

La Directiva permite a los Estados miembros esta flexibilidad, solo para los contratos en establecimiento, no para los contratos a distancia y fuera del establecimiento mercantil. En el caso de los contratos a distancia y celebrados fuera del establecimiento mercantil, la Directiva no prevé esta posibilidad debido al pleno efecto de armonización.⁶

En España, esta materia se encuentra regulada en el artículo 60 del [TRLGDCU](#): Información previa al contrato.

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>

³ Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo

⁴ Véase la Directiva (UE) 2018/1972 (Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas), artículos 102 a 107.

⁵ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf

⁶ En el caso de los contratos a distancia y celebrados fuera del establecimiento, con arreglo al artículo 6, apartado 7, de la DDC, los Estados miembros solo tenían la opción reglamentaria de mantener o introducir en su legislación nacional requisitos lingüísticos relativos a la información contractual, a fin de garantizar que dicha información sea fácilmente comprensible para el consumidor.

Y, respecto a los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, esta información precontractual se regula en los artículos 97 y 97 bis del [TRLGDCU](#).

** Al referirnos al TRLGDCU nos referimos al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Texto que lleva acumuladas muchas actualizaciones para ir transponiendo la normativa europea.*

La Directiva sobre los derechos de los consumidores ha sido modificada por la [Directive \(EU\) 2019/2161](#) sobre una mejor aplicación y modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión, la llamada "Directiva sobre modernización". A partir del 28 de mayo de 2022 (fecha de aplicación de las medidas de transposición), se actualizarán varios requisitos de información precontractual y se aplicarán nuevos requisitos adicionales de información previa al contrato para los contratos a distancia y fuera del establecimiento.

Por ejemplo, los comerciantes estarán obligados a proporcionar a los consumidores su número de teléfono y correo electrónico. Los comerciantes también pueden establecer medios alternativos de comunicación para los consumidores (por ejemplo, chats, asistentes de voz automatizados, chatbots, etc.), que deben garantizar una comunicación directa y efectiva. Con respecto a dichas herramientas de comunicación, el comerciante debe informar de forma clara y oportuna a los consumidores si permiten realizar un seguimiento del contenido y la fecha/hora de las correspondencias. Cuando proceda, los comerciantes también tendrán que informar a los consumidores de la personalización de precios basada en la toma de decisiones automatizada.

A partir del 28 de mayo de 2022, el nuevo artículo 6 bis de la Directiva revisada sobre los derechos de los consumidores introducirá nuevos requisitos específicos de información para los contratos celebrados en los mercados en línea. Antes de la celebración de un contrato, el proveedor del mercado en línea tendrá que informar a los consumidores sobre los principales parámetros que determinan la clasificación de las ofertas presentadas como resultado de la consulta de búsqueda, y la importancia relativa de esos parámetros en comparación con otros parámetros. Además, los consumidores deben ser informados:

- Si el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenidos digitales es un comerciante o no, sobre la base de la declaración de ese tercero al proveedor del mercado en línea.
- Cuando el tercero no sea un comerciante, que los derechos de los consumidores de la UE no serán aplicables al contrato.
- En su caso, cómo se comparten las obligaciones relacionadas con el contrato entre el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenidos digitales y el proveedor del mercado en línea.

Esta información debe presentarse de manera clara, apropiada y comprensible, y de una manera adecuada a los medios de comunicación a distancia utilizados. Por ejemplo, se puede proporcionar en una sección específica de la interfaz del sitio web que es directa y fácilmente accesible desde la página donde se presentan las ofertas.

A nivel nacional

Los Estados miembros pueden imponer requisitos de información adicionales a los proveedores de mercados en línea, marketplaces.

En España, como decíamos antes, todo lo relativo a la información contractual está regulado en los artículos 60, 97 y 97 bis del [TRLGDCU](#). En concreto, los artículos 60 y 90 se actualizaron al transponer la directiva Europea 2019/2161, y el artículo 97 bis se creó nuevo para incorporar los requisitos de información específicos adicionales para contratos celebrados en mercados en línea.

Además de la información que debe facilitarse antes de la celebración de un contrato, la Directiva sobre los derechos de los consumidores también define los requisitos formales sobre cómo debe facilitarse esta información.:

- El artículo 7 establece requisitos formales para los diferentes tipos de contratos celebrados fuera del establecimiento, por ejemplo, establece que los comerciantes deben proporcionar información precontractual por escrito (en papel o con el consentimiento del consumidor, en otro soporte duradero⁷) en un lenguaje legible, sencillo e inteligible.
- El artículo 8 establece una lista de requisitos formales para los contratos a distancia. Por ejemplo, la Directiva dice que la información precontractual debe facilitarse o ponerse a disposición de los consumidores de una manera adecuada a los medios de comunicación utilizados, de manera clara e inteligible. Para ser concretos, significa que la información obligatoria debe ser fácilmente accesible y visible para los consumidores. Proporcionar esta información precontractual en los términos y condiciones no se considerará suficiente. La Directiva también impone un requisito especial para los contratos celebrados a través de medios electrónicos que imponen a los consumidores la obligación de pagar. En tales situaciones⁸, los comerciantes deben informar a los consumidores, de manera destacada y clara, directamente antes de realizar sus pedidos, al menos de:
 - las principales características de los bienes o servicios.
 - el precio total de los bienes o servicios.
 - la duración del contrato y/o la condición para rescindirlo en caso de contrato de duración indeterminada.
 - en su caso, la duración mínima de las obligaciones de los consumidores en virtud del contrato.

Antes de la celebración del contrato, los consumidores también deben ser claramente informados si existe una obligación de pago, de lo contrario, no estarán vinculados por el contrato. Esto significa que⁹el botón utilizado para realizar el pedido en el sitio web o la interfaz de la aplicación debe estar claramente etiquetado. La indicación respectiva (etiqueta) debe estar en el propio botón o inmediatamente al lado de él.

⁷ Artículo 7, apartado 1, de la DDC.

⁸ Artículo 8, apartado 2, de la DDC.

⁹Ídem, párrafo segundo.

Además, la Directiva establece normas formales para los contratos celebrados a través de medios de comunicación a distancia que imponen límites técnicos a la cantidad de información que puede presentarse al consumidor, como llamadas telefónicas, asistentes de compra operados por voz, SMS.¹⁰ En tales situaciones, la Directiva permite al comerciante proporcionar al consumidor una gama más limitada de elementos de información antes de la celebración del contrato a distancia, mientras que toda la información restante requerida por el artículo 6, apartado 1, debe ser proporcionada por otra fuente en un lenguaje claro e inteligible (por ejemplo, un correo electrónico o un hipervínculo a una página web).

A nivel nacional

Los Estados miembros no pueden imponer otros requisitos formales de información precontractual para cumplir las obligaciones de información definidas en la Directiva sobre los derechos de los consumidores, salvo los requisitos formales para los contratos a distancia celebrados mediante llamadas telefónicas. En este último caso, los Estados miembros podrán exigir que los comerciantes confirmen la oferta al consumidor, que sólo quedará vinculado una vez que haya firmado la oferta o enviado un consentimiento por escrito. Los Estados miembros también pueden disponer que dicha confirmación se haga en un soporte duradero.¹¹

Para comprobar cómo todos los países de la UE han transpuesto la Directiva sobre los derechos de los consumidores, puede consultar el [Consumer Law database](#).¹²

En España los requisitos formales referidos al modo en que se debe facilitar esta información precontractual, están regulados en los propios artículo 60, 97 y 97 bis del [TRLGDCU](#). Y, los requisitos formales de los contratos están regulados en el mismo texto legal, artículos:

- Artículos 62 y Ss referidos a los contratos.
- Artículo 98 Requisitos formales de los contratos a distancia
- Artículo 99 Requisitos formales de los contratos celebrados fuera del establecimiento

Asimismo, se regulan unos requisitos específicos para las contrataciones y comunicaciones electrónicas en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI), Títulos III y IV.

Con la Actualización de la Directiva sobre los derechos de los consumidores, los consumidores también se beneficiarán de los derechos y la protección de la Directiva no solo cuando paguen con dinero por bienes o servicios, sino también cuando proporcionen datos personales para recibir servicios o contenidos digitales. Sin embargo, las normas de la Directiva no se aplicarían cuando los datos sean estrictamente necesarios para la ejecución del contrato y el cumplimiento de los requisitos legales (por ejemplo, la dirección de correo electrónico a la que deben suministrarse los

¹⁰ Artículo 8, apartados 4 y 5, de la DDC.

¹¹ Artículo 8, apartado 6, de la DDC.

¹² https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

contenidos digitales o el registro del consumidor con fines de seguridad e identificación, cuando así lo establezca específicamente la legislación aplicable).

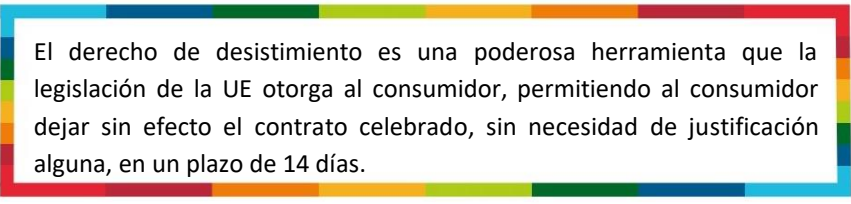
**Está extensión, en España, se encuentra en el artículo 59.4 [TRLGDCU](#)*

2.2. Derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento es una herramienta poderosa que la legislación de la UE otorga al consumidor. Permite al consumidor dejar sin efecto el contrato celebrado, sin necesidad de justificación alguna, dentro de los 14 días siguientes a la recepción de los bienes.

Para los contenidos digitales se aplican dos regímenes de desistimiento diferentes, en función del modo de entrega. El contenido digital suministrado en un soporte tangible sigue las normas aplicables a los bienes (por ejemplo, un DVD con una película o un videojuego), es decir, la retirada es posible en un plazo de 14 días a partir de la entrega. Por el contrario, no existe ningún derecho de desistimiento en el caso del suministro de contenido digital descargado en línea, sujeto a varias condiciones: consentimiento para la entrega antes de la expiración del plazo, advertencia de pérdida del derecho de desistimiento y conocimiento por parte del consumidor.¹³

- De conformidad con el artículo 9 de la Directiva sobre los derechos de los consumidores, el derecho de desistimiento se aplica tanto a los contratos celebrados a distancia como a los contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil.
- El artículo 11 de la Directiva sobre los Derechos de los Consumidores proporciona información sobre cómo los consumidores pueden ejercer su derecho de desistimiento.
- El artículo 12 trata de los efectos del desistimiento en el ejercicio del derecho.
- Los artículos 13 y 14 establecen, respectivamente, las obligaciones del comerciante y de los consumidores en caso de desistimiento.
- El artículo 15 trata de los efectos del ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos accesorios.
- Por último, el artículo 10 de la Directiva especifica las consecuencias para los comerciantes de una omisión de facilitar a los consumidores información precontractual sobre el derecho de desistimiento (es decir, la ampliación del plazo de desistimiento a 12 meses a partir del final del período de desistimiento inicial, la ausencia de responsabilidad por la disminución del valor de los bienes, la exención condicional de la obligación de pagar por los servicios y los contenidos digitales en línea recibidos).



El derecho de desistimiento es una poderosa herramienta que la legislación de la UE otorga al consumidor, permitiendo al consumidor dejar sin efecto el contrato celebrado, sin necesidad de justificación alguna, en un plazo de 14 días.

¹³ Artículo 16, letra m), de la DRC.

No todos los contratos a distancia/fuera del establecimiento se benefician de un derecho de desistimiento. Hay 13 excepciones, por ejemplo:

- bienes que han sido personalizados a petición del consumidor;
- contratos de servicios, después de que el servicio se haya ejecutado en su totalidad si la prestación ha comenzado con el consentimiento expreso previo del consumidor, y con el reconocimiento de que perderá su derecho de desistimiento una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el comerciante.;
- el suministro de mercancías precintadas que no sean aptas para la devolución por razones de protección de la salud o higiene y que hayan sido desprecintadas después de la entrega;
- contratos celebrados en subasta pública, etc.

La lista completa de excepciones se puede encontrar en el [Artículo 16](#) de la Directiva sobre los Derechos de los Consumidores.

Para obtener más ejemplos prácticos, consulte la sección 5.11 de las Orientaciones sobre la interpretación y aplicación de la Directiva sobre los derechos de los consumidores, disponible [aquí](#).

A partir del 28 de mayo de 2022, y de la entrada en vigor de la Directiva sobre modernización, los Estados miembros tendrán la opción reglamentaria de ampliar la duración del período del derecho de desistimiento de 14 a 30 días para dos tipos de contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil (España ha acogido esta opción):

- Visitas no solicitadas de un comerciante al domicilio del consumidor, es decir, cuando un comerciante acude al domicilio de un consumidor sin ser invitado o sin su consentimiento previo; y
- Excursiones organizadas por un comerciante con el objetivo o el efecto de promocionar o vender productos a consumidores potenciales.

El objetivo de esta opción es ofrecer una protección adicional a los consumidores con respecto a estas prácticas y/o canales de venta específicos. Los comerciantes deberán informar a los consumidores antes de la celebración del contrato sobre la duración del período de desistimiento.¹⁴

En su versión original, la Directiva sobre los Derechos de los Consumidores, el derecho de desistimiento, sólo se aplicaba a los contratos en los que los consumidores estaban obligados a pagar un precio. En virtud del nuevo artículo 3, apartado 1, letra a), de la DDC, introducido por la Directiva de modernización, los consumidores tendrán derecho de desistimiento también cuando adquieran contenidos digitales y/o utilicen servicios digitales no mediante pago, sino mediante la entrega de datos personales (a menos que estos datos sean necesarios para la ejecución del contrato o cumpliendo con los requisitos legales). La Directiva regula ahora las consecuencias de la retirada

¹⁴ El 15.02.2022, la información actualizada sobre las opciones reglamentarias de los Estados miembros aún no está disponible en el sitio web de la Comisión Europea.

relativa a los datos con obligaciones específicas para los comerciantes, pero también para los consumidores.¹⁵¹⁶

Además, la Directiva actualizada sobre los derechos de los consumidores exige que los Estados miembros velen por que las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas en virtud de la Directiva se sancionen de manera efectiva, proporcionada y disuasoria. De conformidad con el artículo 24 de la DRC, las autoridades nacionales afectadas por una acción coordinada en relación con las infracciones transfronterizas que afecten a los consumidores en varios Estados miembros¹⁷ estarán facultadas para imponer una multa de hasta el 4 % del volumen de negocios anual del comerciante, o hasta 2 millones de euros cuando no se disponga de información sobre el volumen de negocios. Los Estados miembros son libres de mantener o introducir multas máximas más elevadas.

A nivel nacional

En España, el desistimiento está regulado en el [TRLGDCU](#).

- En los artículos 68 y siguientes, se regula este derecho de desistimiento con carácter general.
- En los artículos 102 y siguientes se regula todo lo referente al derecho de desistimiento en los contratos a distancia y fuera de establecimiento mercantil (en el 103 se encuentran las excepciones a este derecho).
- En el segundo párrafo del artículo 102.1, España acoge la posibilidad de ampliar la duración del período del derecho de desistimiento de 14 a 30 días para dos tipos de contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil (En el caso de los contratos celebrados en el contexto de visitas no solicitadas efectuadas por el empresario en el domicilio del consumidor y, en el caso de excursiones organizadas por el empresario con el objetivo o efecto de promocionar o vender bienes o servicios).
- El artículo 59.4 es el artículo que incluye los contratos en virtud de los cuales se adquieran contenidos digitales y/o utilicen servicios digitales no mediante pago, sino mediante la entrega de datos personales.

** Al referirnos al TRLGDCU nos referimos al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Texto que lleva acumuladas muchas actualizaciones para ir transponiendo la normativa europea .*

2.3. Derecho de garantía de los consumidores

La Directiva sobre determinados aspectos relativos a los contratos de compraventa de bienes¹⁸ (en lo sucesivo, «SGD») y la Directiva para la prestación de servicios y contenidos digitales (en lo sucesivo,

¹⁵ Nuevos párrafos 4 a 8 en el artículo 13 crD.

¹⁶ Nuevo apartado 2 bis del artículo 14 del DRC.

¹⁷ Véase el Reglamento (UE) 2017/2394 relativo a la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores.

¹⁸ Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes, por la que se modifican el Reglamento (UE) 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE y se deroga la Directiva 1999/44/CE

«DCD»¹⁹ son dos importantes instrumentos de protección para los consumidores de la UE, ya que introducen una garantía obligatoria para poner en conformidad los bienes y, los contenidos y servicios digitales.



La DCD se refiere al suministro de contenidos y servicios digitales. El contenido digital se define como los datos producidos y suministrados en formato digital (por ejemplo, música, video, etc.), mientras que los servicios digitales son aquellos que permiten al consumidor crear, tratar, almacenar o consultar datos en formato digital (por ejemplo, almacenamiento en la nube) o servicios que permiten compartir datos en formato digital o interactuar con dichos datos (por ejemplo, Facebook, YouTube, etc.). La DCD se aplica con independencia del

medio utilizado para la transmisión o para dar acceso a los contenidos o servicios digitales. La Directiva también se aplica a cualquier soporte tangible utilizado exclusivamente como soporte para contenidos digitales (por ejemplo, DVD). Los servicios de comunicación interpersonal independientes de número (por ejemplo, WhatsApp) también se incluyen en su ámbito de aplicación, aunque se excluye el acceso a Internet y otros servicios de comunicaciones electrónicas²⁰.

El SGD cubre todos los contratos de venta de bienes, ya sea que se celebren con presencia física (en tiendas), en línea o a través de otros medios de venta a distancia. Los productos con un componente digital (por ejemplo, una lavadora inteligente o un reloj inteligente) están cubiertos por el SGD.

En virtud de SGD, el vendedor es responsable ante el consumidor por cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega de ²¹los bienes, y que se manifieste dentro de los dos años siguientes a ese momento:

- Según la Directiva, si aparece un defecto durante el primer año, se presume que el vendedor es responsable de ello.²²
- Sin embargo, si el defecto aparece después del primer año, el vendedor puede solicitar al consumidor que demuestre que existía en el momento de la entrega.

La Directiva permite a los Estados Miembros mantener estos plazos o adoptar plazos más largos (España a optado por plazos más largos en los contratos de venta de bienes)

El SGD abarca también los bienes con software preinstalado (es decir, un teléfono inteligente) y los bienes que están conectados a un servicio digital (es decir, productos de Internet de las cosas), siempre que el componente digital sea necesario para que los bienes realicen sus funciones y se haya ofrecido en virtud del mismo contrato de venta. Esto significa, por ejemplo, que los consumidores se beneficiarán de los derechos de garantía legal para el software preinstalado, si no se proporciona un

¹⁹ Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales

²⁰ Artículo 3, apartado 5, letra b), de la DCD.

²¹ Artículo 10, apartado 1, de la SGD.

²² Artículo 11, apartado 1, de la SGD.

parche de seguridad o si no se entregan actualizaciones. Sin embargo, si los bienes y el software se ofrecen por separado (por ejemplo, los consumidores descargan una aplicación en su teléfono inteligente que no estaba preinstalada), entonces la conformidad de ese software estará cubierta por las reglas de DCD.

En relación con los contenidos y servicios digitales:

- En virtud del artículo 12, apartado 2, de la DCD, si el contrato celebrado con el consumidor prevé un único acto de suministro (por ejemplo, la descarga de una canción) o una serie de actos individuales de suministro, la carga de la prueba de si los contenidos o servicios digitales suministrados eran conformes en el momento del suministro recaerá en el comerciante. Siempre que la falta de conformidad se manifieste en el plazo de un año a partir del momento en que se suministraron los contenidos o servicios digitales.
- De conformidad con el artículo 12, apartado 3, de la DCD, cuando el contrato celebrado con el consumidor prevea un suministro continuo durante un período de tiempo (por ejemplo, un servicio de transmisión de vídeo por suscripción), la carga de la prueba con respecto a si los contenidos o servicios digitales eran conformes (dentro del período de tiempo durante el cual los contenidos o servicios digitales deben suministrarse en virtud del contrato) recaerá en el comerciante cuando la falta de conformidad se manifieste dentro de ese periodo.
- La carga de la prueba puede trasladarse al consumidor si el comerciante demuestra que el entorno digital del consumidor no es compatible con los requisitos técnicos de los contenidos o servicios digitales y el comerciante informó al consumidor de dichos requisitos de manera clara y comprensible antes de la celebración del contrato. El consumidor está obligado a cooperar dentro de límites razonables con el comerciante para ayudar a determinar la causa de la falta de conformidad.²³

Nivel nacional

Por lo que se refiere al plazo de responsabilidad del vendedor y a la inversión de la carga de la prueba, los Estados miembros pudieron, en el proceso de transposición, ampliar los plazos.²⁴ Como resultado, los Estados miembros pueden haber transpuesto las Directivas de manera diferente (véase el resumen de los Estados miembros aquí.²⁵).

En concreto en España, el artículo 120 del [TRLGDCU](#) regula los plazos para la manifestación de la falta de conformidad y se opta por ampliar a 3 años, el plazo de garantía en el caso de compraventa de bienes y mantener en 2 años en el caso de suministro de contenidos o servicios digitales.

²³ Artículo 12, apartados 4 y 5, del DCD.

²⁴ Artículo 11, apartado 2, de la SGD.

²⁵ El 15.02.2022, la información actualizada sobre la plena transposición de los Estados miembros aún no está disponible en el sitio web de la Comisión Europea.

Artículo 120:

*1. En el caso de contrato de compraventa de bienes o de suministro de contenidos o servicios digitales suministrados en un acto único o en una serie de actos individuales, el empresario será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega o del suministro y se manifiesten en un plazo **de tres años desde la entrega en el caso de bienes o de dos años en el caso de contenidos o servicios digitales**, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 115 ter, apartado 2, letras a) y b).*

En los bienes de segunda mano, el empresario y el consumidor o usuario podrán pactar un plazo menor al indicado en el párrafo anterior, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.

2. En el caso de contenidos o servicios digitales o de bienes con elementos digitales, cuando el contrato prevea el suministro continuo de contenidos o servicios digitales durante un período de tiempo determinado, el empresario será responsable de cualquier falta de conformidad de los contenidos o servicios digitales que se produzca o se manifieste dentro del plazo durante el cual deben suministrarse los contenidos o servicios digitales de acuerdo con el contrato. No obstante, si el contrato de compraventa de bienes con elementos digitales establece el suministro continuo de los contenidos o servicios digitales durante un período inferior a tres años, el plazo de responsabilidad será de tres años a partir del momento de la entrega.

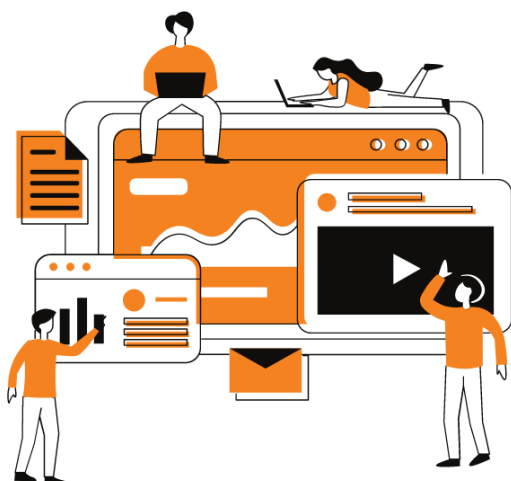
En relación, a la carga de la prueba y al plazo en que se presume que la falta de conformidad ya existía cuando el bien se entregó o el contenido o servicio digital se suministró, el artículo 121 establece un plazo de dos años a la entrega del bien o un año desde que se suministró el contenido o servicio digital.

Para determinar si un producto o un servicio o contenido digital se ajustan o no a los requisitos contractuales, la SGD y DCD introducen una serie de criterios objetivos y subjetivos.

Por ejemplo, los criterios objetivos son que los contenidos, servicios y bienes digitales deben suministrarse con todos los accesorios e instrucciones que el consumidor puede esperar razonablemente recibir. Los comerciantes que suministren contenidos o servicios digitales también velarán por que el consumidor esté informado y reciba las actualizaciones, incluidas las actualizaciones de seguridad, necesarias para mantener la conformidad de los contenidos digitales o de los servicios digitales.

Por otro lado, los criterios subjetivos son, por ejemplo, que los bienes, los contenidos o servicios digitales sean de la descripción, cantidad y calidad, y posean la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y otras características, según lo exija el contrato.

Tanto los criterios objetivos como los subjetivos deben considerarse en igualdad de condiciones.



En el caso de los contenidos y servicios digitales, los requisitos subjetivos y objetivos de conformidad se definen respectivamente en los artículos 7 y 8 de la DCD, mientras que el artículo 9 regula la integración incorrecta, que también puede dar lugar a una falta de conformidad si: (a) los contenidos o servicios digitales hayan sido integrados por el comerciante o bajo su responsabilidad; o (b) los contenidos o servicios digitales estaban destinados a ser integrados por el consumidor y la integración incorrecta se debió a deficiencias en las instrucciones de integración proporcionadas por el

comerciante.

Para la conformidad de los bienes, los criterios subjetivos y objetivos se definen en los artículos 6 y 7 del SGD. Y, al igual que en el DCD, en el artículo 8 de la SGD se establecen normas adicionales sobre la falta de conformidad debidas a una instalación incorrecta.

En España se han transpuesto estos requisitos en el [TRLGDCU](#), concretamente en los artículos 115 bis los requisitos subjetivos, en el 115 ter los requisitos objetivos y en el 115 quater la instalación incorrecta de los bienes e integración incorrecta de los contenidos o servicios digitales.

A diferencia de la Directiva sobre ventas y garantías de 1999, tanto ²⁶la SGD como la DCD se basan en el principio de "armonización máxima", ²⁷lo que significa que los Estados miembros no pueden desviarse de los requisitos a menos que las Directivas dispongan otra cosa. Se han dado algunas opciones reglamentarias a los Estados miembros de la UE para ir más allá de los requisitos de las Directivas, en particular para mantener el nivel de protección de los consumidores ya aplicado a nivel nacional²⁸. Como resultado, los Estados miembros pueden haber transpuesto algunas disposiciones de la SGD y la DCD de manera diferente.

El sitio web de la CE ofrece una visión general rápida y completa de la situación²⁹ por Estado miembro con respecto al período de garantía legal. También presenta la aplicación nacional³⁰ de cada uno de los Estados miembros.

En pocas palabras, las nuevas Directivas también establecen:

²⁶ Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, relativa a determinados aspectos de la venta de bienes de consumo y garantías asociadas

²⁷ Artículo 4 SGD y Artículo 4 DCD.

²⁸ Por ejemplo, en virtud del artículo 11, apartado 2, de la Directiva sobre la compraventa de bienes, los Estados miembros pueden mantener o introducir una inversión de la carga de la prueba durante más tiempo que el período de 1 año previsto por la Directiva.

²⁹ El 15.02.2022, la información actualizada sobre la plena transposición de los Estados miembros aún no está disponible en el sitio web de la Comisión Europea.

³⁰ El 15.02.2022, la información actualizada sobre la plena transposición de los Estados miembros aún no está disponible en el sitio web de la Comisión Europea.

- Cobertura de todos los bienes nuevos y de segunda mano vendidos por los comerciantes mediante una garantía legal de conformidad de dos años, tal como se define en el artículo 10 de la Directiva sobre la compraventa de bienes. Una jerarquía estricta y plenamente armonizada de recursos en caso de falta de conformidad de los bienes, contenidos y servicios digitales y modalidades armonizadas para el ejercicio de esos recursos. El consumidor podrá, de conformidad con los artículos 13 y 14 de la DCD y el artículo 13 de la SGD, para poner el producto en conformidad, solicitar la reparación o la sustitución y, si ello es imposible o desproporcionado, una reducción del precio o la rescisión del contrato.

En España, esta jerarquía se ha transpuesto y se regula en los artículos 118 y Ss del [TRLGDCU](#).

Artículo 118.- Régimen jurídico de la reparación o sustitución

Artículo 119, 119 bis, 119 ter, y 119 quater.- Régimen jurídico de la reducción del precio y resolución del contrato.

- La reparación o sustitución será gratuita para los consumidores, tal como se establece en el apartado 1 del artículo 14, así como la conformidad de los contenidos/servicios digitales será gratuita para los consumidores de conformidad con el artículo 3 de la DCD. (Gratuidad transpuesta y recogida en el artículo 118,4 a) [TRLGDCU](#))
- The DCD³¹ establece las normas armonizadas sobre las obligaciones de los consumidores y los comerciantes en caso de resolución de un contrato por no conformidad de un contenido o servicio digital. (En España las obligaciones y derechos del empresario en caso de resolución del contrato de suministro de contenidos y servicios digitales se transpone y recoge en el artículo 119 ter, punto 5 y las del consumidor o usuario en el 119 ter, punto 6).
- La Directiva sobre la compraventa de bienes permite a los Estados miembros introducir en su legislación nacional la posibilidad de que los comerciantes y consumidores reduzcan mediante acuerdo contractual la duración de la garantía legal en caso de venta de bienes de segunda mano. No obstante, la duración pactada en el contrato no podrá ser en modo alguno inferior a un año.³²

La garantía legal en caso de venta de bienes de segunda mano se ha transpuesto en nuestro país en los artículos 120.1 párrafo segundo y 121.1 párrafo segundo del [TRLGDCU](#).

- El DCD prevé mecanismos armonizados³³, si los comerciantes no suministran un contenido o servicio digital. También establece normas armonizadas si los comerciantes modifican los

³¹ Artículos 16 a 18 de la DCD.

³² Artículo 10, apartado 6, de la SGD.

³³ Artículo 13 DCD.

contenidos o servicios digitales.³⁴ (La modificación de los contenidos o servicios digitales se recoge en los artículos 126 y 126 bis del [TRLGDCU](#))

- El DCD³⁵ establece que los consumidores también tendrán estos derechos en caso de contenido o servicio digital defectuoso, incluso cuando no hayan pagado un precio pero hayan proporcionado sus datos personales (por ejemplo, la creación de una cuenta en las redes sociales).
- Directiva sobre la venta de bienes³⁶ introduce normas adicionales para la garantía comercial, definidas en términos generales como cualquier compromiso del comerciante de reembolsar el precio pagado o de sustituir, reparar o prestar servicios a los bienes cuando no sean conformes o no cumplan otros requisitos. Además, la Directiva introduce un tipo especial de garantía comercial: garantía comercial de durabilidad. Si un productor ofrece al consumidor una garantía comercial de durabilidad, será responsable directamente ante el consumidor, durante todo el período de la garantía comercial de durabilidad para la reparación o sustitución en las condiciones establecidas en el artículo 14.
- La garantía comercial puede ser proporcionada por el vendedor u otra parte, como el fabricante. Es jurídicamente vinculante³⁷ para el emisor, pero los derechos en virtud de los mismos se establecen contractualmente y, por lo tanto, variarán de un comerciante a otro o incluso para diferentes bienes ofrecidos por el mismo comerciante. Además, las condiciones establecidas en la publicidad asociada disponible en el momento o antes de la celebración del contrato también formarán parte del alcance de la garantía comercial.

En España la garantía comercial se regula en el artículo 127 del [TRLGDCU](#) donde se establece que toda garantía comercial es vinculante para el garante en las condiciones establecidas en la declaración de la garantía comercial y en la publicidad asociada. Y, en el artículo 127 bis, la reparación y servicio posventa.

En resumen: ámbitos armonizados por las Directivas

- Conformidad de bienes, bienes con elementos digitales, contenidos y servicios digitales:
 - Criterios de conformidad
 - Responsabilidad del comerciante
- Remedios
 - Recursos por falta de suministro de contenidos/servicios digitales

³⁴ Artículo 19 DCD.

³⁵ Artículo 3, apartado 1, de la DCD y Artículo 59.4 del TRLGDCU

³⁶ Artículo 17 SGD.

³⁷ Artículo 17, apartado 1, de la SGD.

- Remedios por falta de conformidad
- Modalidades, incluida la carga de la prueba, plazos, obligaciones de las partes
- Modificación de contenidos o servicios digitales
- Todo lo demás = Derecho nacional

2.4. Prácticas comerciales desleales

Una práctica comercial es desleal, con arreglo al Derecho de la Unión, cuando impide al consumidor adoptar una decisión transaccional plenamente informada. Las prácticas comerciales desleales están prohibidas en toda la UE.

Dado que la Directiva 2005/29/CE sobre prácticas comerciales desleales ("DPCD") es una Directiva de máxima armonización, los Estados miembros tienen las mismas normas de protección de los consumidores contra las prácticas comerciales desleales. En la práctica, esto significa que las normas deben ser las mismas en toda la UE. No obstante, para proteger el interés económico de los consumidores, la DPCD permite a los Estados miembros imponer requisitos más estrictos en el ámbito de los servicios financieros y los bienes inmuebles. Además, la DPCD no impide que los Estados miembros adopten disposiciones para proteger los intereses legítimos de los consumidores en el contexto de visitas no solicitadas de un comerciante al domicilio de un consumidor o de excursiones organizadas por un comerciante con el objetivo o el efecto de promocionar o vender productos a los consumidores³⁸.

- La Directiva prohíbe las prácticas comerciales engañosas. Estos últimos se componen de acciones engañosas (artículo 6) y omisiones engañosas (artículo 7)
- La Directiva también prohíbe las llamadas prácticas comerciales agresivas. Estas prácticas agresivas se definen en los artículos 8 y 9 de la DPCD.
- Existen 31 prácticas incluidas en la lista negra, incluidas las conductas comerciales en línea y fuera de línea, que pueden afectar negativamente a la decisión económica libre y plenamente informada de un consumidor: anexo 1 de la DPCD. Las primeras 23 prácticas incluidas en la lista negra se refieren al comportamiento engañoso del comerciante y las últimas 8 son prácticas agresivas prohibidas. Todas estas 31 prácticas son desleales en todas las circunstancias, no siendo necesaria una evaluación caso por caso.

La DPCD también ha sido modificada por la "Directiva sobre modernización". A partir del 28 de mayo de 2022, el anexo I de la Directiva, que contiene la lista de prácticas comerciales que en cualquier circunstancia se considerarán desleales, se ampliará con 4 nuevas prácticas prohibidas, a saber:

- Proporcionar resultados de búsqueda en respuesta a la consulta de búsqueda en línea de un consumidor sin revelar claramente ningún anuncio pagado o pago específicamente para lograr una mayor clasificación de los productos dentro de los resultados de búsqueda.³⁹

³⁸ Nuevos apartados 5 y 6 del artículo 3 de la DPCD

³⁹ Nuevo punto 11 bis del anexo 1 de la DPCD.

- Reventa de entradas para eventos a los consumidores si el comerciante las adquirió mediante el uso de medios automatizados para eludir cualquier límite impuesto sobre el número de entradas que una persona puede comprar o cualquier otra norma aplicable a la compra de entradas.⁴⁰
- Declarar que las revisiones de un producto son presentadas por consumidores que realmente han usado o comprado el producto sin tomar medidas razonables y proporcionadas para verificar que provienen de dichos consumidores.⁴¹
- Enviar o encargar a otra persona física o jurídica que envíe reseñas o endosos falsos de los consumidores, o tergiversar las opiniones de los consumidores o los respaldos sociales, con el fin de promocionar productos.⁴²

Los comerciantes también deberán proporcionar la siguiente información que se considerará material para los consumidores ⁴³:

- en el caso de los productos ofrecidos en los mercados en línea, independientemente de que el tercero que ofrezca los productos sea o no un comerciante, sobre la base de la declaración de dicho tercero al proveedor del mercado en línea. Si el hecho de que el mercado no informe sobre la identidad del comerciante real crea la impresión de que el mercado es el comerciante real, esto puede dar lugar a que sea responsable de las obligaciones del comerciante;
- Si los comerciantes proporcionan acceso a las reseñas de los productos por parte de los consumidores, proporcione información sobre si y cómo se aseguran de que las revisiones publicadas provengan de consumidores que realmente han usado o comprado el producto. Esta información debe abarcar tanto las medidas específicas para garantizar la autenticidad como explicar de manera más general el tratamiento de las revisiones con el fin de garantizar que sean auténticas. Esto incluye una explicación sobre cómo la presentación de las revisiones está influenciada por las revisiones patrocinadas o por las relaciones contractuales entre el comerciante que las publica (en particular, una plataforma) y los comerciantes revisados alojados en la plataforma, así como información sobre si todas las revisiones se publican, cómo se obtienen, cómo se calculan los puntajes promedio de las revisiones. Esta información debe ser clara, inteligible y estar disponible «al facilitar el acceso a las opiniones de los consumidores», es decir, la información debe estar disponible desde la misma interfaz en la que las revisiones se publiquen para su consulta, incluso a través de hipervínculos claramente identificados y destacados. si los comerciantes ofrecen a los consumidores la posibilidad de buscar productos ofrecidos por diferentes comerciantes o consumidores a través de palabras clave u otras entradas, deben informar claramente a los consumidores de los principales parámetros que determinan la clasificación de los resultados mostrados y la importancia relativa de dichos parámetros. Por lo tanto, este requisito de información se aplica

⁴⁰ Nuevo punto 23 bis del anexo 1 de la DPCD.

⁴¹ Nuevo punto 23b del anexo 1 de la DPCD.

⁴² Nuevo punto 23 quater del anexo 1 de la DPCD.

⁴³ Nuevos artículos 7, apartado 4, letra f), 4 bis, y 7, apartado 6, de la DPCD.

únicamente a los comerciantes que permiten a los consumidores buscar productos ofrecidos por otros, terceros, comerciantes o consumidores, es decir, mercados en línea y herramientas de comparación. No se aplica a los comerciantes que ofrecen a sus consumidores la posibilidad de buscar solo entre sus propias ofertas de diferentes productos. El requisito de información tampoco se aplica a los «motores de búsqueda en línea».⁴⁴

La DPCD⁴⁵ también prohibirá expresamente la comercialización de una mercancía, en un Estado miembro, como idéntica a una mercancía comercializada en otros Estados miembros, mientras que dicha mercancía tenga una composición o características significativamente diferentes (la denominada "calidad dual"), a menos que esté justificada por factores legítimos y objetivos (por ejemplo, el uso de ingredientes locales o de temporada, el compromiso voluntario del comerciante de promover alimentos más saludables, o normas nacionales sobre la composición de los productos).

También introducirá nuevas reglas para la "venta a domicilio" y las excursiones comerciales. Con las nuevas disposiciones, los Estados miembros tendrán opciones reglamentarias para introducir nuevas medidas nacionales, como normas más estrictas sobre el derecho de desistimiento para proteger mejor a sus consumidores en este tipo de ventas (véase el punto 2.2 supra).

La DPCD actualizada también introducirá⁴⁶ una obligación explícita de los Estados miembros de prever recursos individuales proporcionales y efectivos para las víctimas de prácticas comerciales desleales, que no están previstos en la versión original de la Directiva. Estos deben incluir, dependiendo de las circunstancias del caso:

- rescisión del contrato,
- reducción de precios, o
- indemnización por daños y perjuicios.

Los Estados miembros conservan la posibilidad de ofrecer también otros recursos a las víctimas de prácticas comerciales desleales.

Por último, los Estados miembros deben garantizar que las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas en virtud de la DPCD se sancionen de manera efectiva, proporcionada y disuasoria. De conformidad con el artículo 13 de la DPCD actualizada, las autoridades nacionales afectadas por una acción coordinada⁴⁷ en relación con las infracciones transfronterizas que afecten a los consumidores en varios Estados miembros de la UE, están facultados para imponer una multa de hasta el 4 % del volumen de negocios anual del comerciante, o hasta 2 millones de euros cuando no se disponga de información sobre el volumen de negocios. Los Estados miembros son libres de mantener o introducir multas máximas más elevadas.

⁴⁴ Tal como se define en el Reglamento (UE) 2019/1150 relativo al fomento de la equidad y la transparencia para las empresas usuarias de servicios de intermediación en línea

⁴⁵ Nuevo artículo 6, apartado 2, letra c), de la DPCD.

⁴⁶ Nuevo artículo 11 bis de la DPCD.

⁴⁷ Véase el Reglamento (UE) 2017/2394 relativo a la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores.

A nivel nacional

En España, se encuentra regulado en la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal y la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.

Artículo 20 bis del [TRLGDCU](#)

2.5. Cláusulas contractuales abusivas

[Directiva sobre cláusulas contractuales abusivas \("UCTD"\)](#)⁴⁸ protege a los consumidores contra las cláusulas estándar abusivas que crean en los contratos entre un consumidor y un comerciante un desequilibrio significativo entre los derechos y obligaciones de las partes en el contrato, en detrimento del consumidor (artículo 3 UCTD).

- El anexo de la Directiva sobre cláusulas contractuales abusivas contiene una lista indicativa y no exhaustiva de cláusulas que podrían considerarse abusivas. Las cláusulas contractuales que se ofrezcan a los consumidores deben redactarse siempre en un lenguaje sencillo e inteligible, de modo que sean claras, legibles y comprensibles, tanto en términos de forma como de contenido. En caso de duda sobre la interpretación del término, se aplicará la interpretación más favorable para el consumidor (artículo 5).
- Los requisitos de equidad de UCTD se aplican a las cláusulas contractuales relacionadas con el objeto principal del contrato de consumo y a la adecuación del precio y la remuneración estipulados en el mismo únicamente si dichas cláusulas no están redactadas de forma clara y comprensible (artículo 4, apartado 2).
- Las cláusulas contractuales que se consideran abusivas no son vinculantes para los consumidores, tal como se prevé en la legislación nacional, y por lo tanto no pueden tener ningún efecto sobre los consumidores. El contrato seguirá siendo vinculante si puede subsistir sin las cláusulas abusivas (artículo 6).

La UCTD permite a los Estados miembros adoptar o mantener disposiciones nacionales más estrictas para garantizar un mayor nivel de protección del consumidor - Artículo 8. Podría tratarse de la introducción de la denominada "lista negra" de cláusulas contractuales abusivas (es decir, en Francia) o de la ampliación de la aplicación de las normas UCTD a los contratos que han sido negociados individualmente entre el consumidor y el comerciante.

⁴⁸ Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, relativa a las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores

A nivel nacional

A nivel nacional, en España, las condiciones generales y cláusulas abusivas vienen reguladas en el Título II del Libro Segundo del [TRLGDCU](#) (artículos 80 y Ss) y en la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación.

Para obtener una visión general rápida y completa de la transposición nacional de cada uno de los Estados miembros, haga clic [aquí](#).

La UCTD también ha sido modificada por la "Directiva sobre modernización".

Al igual que la Directiva sobre prácticas comerciales desleales, la Directiva actualizada sobre cláusulas contractuales abusivas también otorgará a las autoridades nacionales la facultad de imponer sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias. Los Estados miembros podrán limitar dichas sanciones a situaciones en las que las cláusulas contractuales se definan expresamente como abusivas en todas las circunstancias por el Derecho nacional o cuando el comerciante siga utilizando cláusulas contractuales que hayan sido declaradas abusivas por una decisión definitiva del órgano jurisdiccional u órgano administrativo competente (artículo 8 ter, apartado 2). Cuando trabajen juntas, en el marco de una acción coordinada, sobre infracciones transfronterizas que afecten a consumidores en varios Estados miembros de la UE, las autoridades nacionales estarán facultadas para imponer una multa de hasta el 4 % del volumen de negocios anual del comerciante (artículo 8 ter, apartado 4), o hasta 2 millones de euros cuando no se disponga de información sobre el volumen de negocios (artículo 8 ter, apartado 5). Los Estados miembros son libres de mantener o introducir multas máximas más elevadas. 49

1. PRINCIPALES RETOS RELATIVOS A LA POLÍTICA GENERAL DE LOS CONSUMIDORES

3.1. Información precontractual

La información precontractual es uno de los derechos de los consumidores más reconocidos. Sin embargo, numerosas encuestas, estudios y sentencias de los tribunales nacionales y europeos ponen de relieve que muchos comerciantes no respetan sus obligaciones de proporcionar información precontractual a los consumidores.⁵⁰

3.2. El derecho de desistimiento

Este derecho permite a un consumidor probar e inspeccionar productos y servicios comprados a distancia. Los consumidores pueden rescindir un contrato celebrado en línea dentro de los 14 días

49 En virtud del Reglamento (UE) 2017/2394 relativo a la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores

⁵⁰En 2015, un [control a gran escala](#) coordinado por la Comisión Europea ("SWEET") puso de relieve que en 743 sitios web controlados, se confirmaron irregularidades en 436 casos (63%). [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en]

posteriores a la recepción de la entrega (en el caso de un producto) o la celebración del contrato (para servicios). Es el derecho del consumidor más conocido por los ciudadanos de la UE⁵¹ y el 95 % de los compradores de la UE lo consideran importante⁵².

Este derecho de desistimiento fue introducido por la Directiva sobre los derechos de los consumidores⁵³ para contrarrestar la situación de los consumidores que compran en línea, ya que estos últimos no tienen la posibilidad de inspeccionar los productos como sería el caso en una tienda física.

Sin embargo, aunque este derecho es bien conocido y sencillo, en la práctica los consumidores se enfrentan a muchos obstáculos para hacerlo valer, tales como:

- Algunos comerciantes se niegan a aplicar la Directiva.
- Algunos comerciantes se niegan a reembolsar a los consumidores cuando quieren hacer valer este derecho.
- El consumidor a veces recibe solo un reembolso parcial, algunos comerciantes pretextan que el consumidor ha hecho un mal uso del producto, sin proporcionar ninguna prueba (es decir, foto).
- Algunos comerciantes afirman falsamente no haber recibido el producto devuelto por el consumidor.
- Algunos comerciantes se niegan a reembolsar al consumidor a través del mismo medio de pago utilizado por el consumidor, pero en su lugar dan cupones.

3.3. Derechos y garantías de los consumidores

Si un consumidor compra bienes o servicios digitales o contenidos digitales a un comerciante europeo o a un comerciante que dirige las ventas al mercado europeo, tiene derecho a una garantía jurídica (véase el punto 2.3 supra).

Esta garantía legal se distinguirá de las denominadas "garantías comerciales". Estas últimas son garantías contractuales adicionales, ofrecidas por el vendedor o el fabricante, que son vinculantes de acuerdo con las condiciones específicas establecidas por el emisor. Estos dos tipos de garantías dan lugar a numerosos litigios para los consumidores europeos:

- Existe una gran confusión para los consumidores entre la garantía legal de conformidad y las llamadas garantías comerciales. En la práctica, muy a menudo, los comerciantes no informan



⁵¹ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf

⁵² Estudio sobre la aplicación de la Directiva sobre los derechos de los consumidores (2017), 160.

⁵³ Artículo 9 de la Directiva sobre los derechos de los consumidores.

a los consumidores sobre la garantía legal a pesar de que es una obligación, sino que solo se refieren a sus garantías comerciales (por ejemplo, el caso de Apple).

- Algunos comerciantes se niegan a aplicar la garantía legal, que a menudo obliga a los consumidores a pagar por costosas periciales para hacer valer sus derechos.
- Algunos comerciantes piden al consumidor que pague la reparación en virtud de la garantía legal prohibida por la legislación de la UE.
- Algunos comerciantes piden a los consumidores que anticipen los costos de devolución, pero no reembolsan al consumidor después.
- En virtud del SGD y el DCD, si la falta de conformidad aparece durante el primer año, se considera que la falta de conformidad existía en el momento de la entrega (en España se han ampliado estos plazos véase el punto 2.3 supra). Los comerciantes deben aplicar la garantía legal de 2 años a menos que demuestren que el consumidor está en el origen del defecto. Después del primer año, la carga de la prueba cambia y depende del consumidor probar que el producto era defectuoso en el momento de la compra. En caso de rescisión del contrato tras la aplicación de la garantía legal, los reembolsos a los consumidores a menudo se realizan después de un largo período de tiempo (o incluso no se realizan en absoluto por comerciantes deshonestos).
- En principio, la duración de la garantía legal es de 2 años para todos los bienes, ya sean nuevos o de segunda mano. No obstante, en varios Estados miembros, la garantía legal para los productos de ocasión podrá reducirse contractualmente a no menos de 1 año. Compruebe su legislación nacional que aplica la Directiva sobre la venta de bienes de consumo y las garantías asociadas.

3.4. Prácticas comerciales desleales

Una práctica comercial es desleal cuando es contraria a los requisitos de la diligencia profesional y distorsiona o puede distorsionar sustancialmente el comportamiento económico de un consumidor razonablemente bien informado y razonablemente observador y perspicaz en relación con un bien o servicio.

Directiva sobre prácticas comerciales desleales⁵⁴ está totalmente armonizado⁵⁵ y se aplica a todos los sectores. Es una muy buena herramienta para que los profesionales la conozcan y la usen. Sin embargo, su aplicación dista mucho de ser uniforme. Por ejemplo:

- Los consumidores se enfrentan a prácticas comerciales desleales en muchos ámbitos y cada vez más en el ámbito digital (redes sociales, plataformas online, etc.).

⁵⁴ Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior y por la que se modifican la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales»)

⁵⁵ Excepto por los aspectos mencionados en el punto 2.4.

- Afirmaciones ambientales engañosas. Esto es aún más relevante ahora con el Pacto Verde Europeo. Se han añadido algunas nuevas prácticas comerciales desleales al anexo de la «Directiva sobre modernización», como los anuncios ocultos o las opiniones falsas de los consumidores.

3.5. Cláusulas contractuales abusivas

La Directiva sobre cláusulas contractuales abusivas (93/13/CEE) protege a los consumidores contra las cláusulas contractuales abusivas estándar impuestas por los comerciantes. Se aplica a todos los contratos de compra de bienes y servicios, ya sean en línea o fuera de línea. Sin embargo, la Directiva no se aplica a las cláusulas contractuales que reflejen disposiciones legales o reglamentarias obligatorias, así como a disposiciones o principios de convenios internacionales en los que sean parte los Estados miembros de la UE o la UE, como los del ámbito del transporte.

La siguiente es una lista no exhaustiva de cláusulas abusivas recurrentes que se encuentran en los contratos de consumo:

- Los consumidores se enfrentan a cláusulas contractuales que excluyen o limitan indebidamente los derechos de los consumidores a la compensación si el comerciante no cumple su parte del contrato.
- Algunos comerciantes incluyen cláusulas en sus contratos que les permiten rescindir un contrato unilateralmente sin conceder el mismo derecho al consumidor.
- Algunos comerciantes se reservan el derecho de modificar unilateralmente los contratos sin tener una razón válida para hacerlo y sin dar aviso al consumidor.
- Algunos comerciantes insertan cláusulas en sus contratos para limitar los derechos de los consumidores a emprender acciones legales.

1. LEYES Y REGLAMENTOS A ESCALA NACIONAL Y DE LA UE

4.1. La Directiva sobre cláusulas contractuales abusivas ("UCTD")

- [Directiva 93/13/CEE del Consejo](#) , de 5 de abril de 1993, relativa a las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores.
- [Orientaciones sobre la interpretación y aplicación de la Directiva 93/13/CEE](#) del Consejo relativa a las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores.
- [Directiva \(UE\) 2019/2161](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a una mejor aplicación y modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión.

A nivel nacional:

- Compruebe su legislación nacional que aplica la Directiva sobre cláusulas contractuales abusivas a nivel nacional. Las transposiciones a nivel nacional están disponibles [aquí](#).
- Compruebe si su autoridad nacional ha emitido directrices, recomendaciones o decisiones específicas basadas en la Directiva sobre cláusulas contractuales abusivas.
- En virtud del artículo 8 bis de la Directiva sobre cláusulas contractuales abusivas, los Estados miembros pueden adoptar medidas nacionales que vayan más allá de los requisitos de la UCTD. El siguiente [cuadro](#) refleja la información facilitada por los Estados miembros (31.5.2019).
- En España, las condiciones generales y cláusulas abusivas vienen reguladas en el Título II del Libro Segundo del [TRLGDCU](#) (artículos 80 y Ss) y en la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación.

Documentación complementaria:

- Información práctica sobre la Directiva sobre cláusulas contractuales abusivas disponible [aquí](#).

4.2 La Directiva sobre prácticas comerciales desleales ("DPCD")

- [Directiva 2005/29/CE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior y por la que se modifican la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales»).
- [Directrices interpretativas](#) de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales.
- [Texto consolidado](#) de la Directiva revisada 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior y por la que se modifican la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo.
- [Directiva \(UE\) 2019/2161](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a una mejor aplicación y modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión.

A nivel nacional

- Compruebe sus legislaciones nacionales que aplican la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales a nivel nacional. Transposiciones a nivel nacional disponibles [aquí](#).
- Compruebe si sus autoridades nacionales han emitido directrices, recomendaciones o decisiones específicas basadas en la Directiva sobre prácticas comerciales desleales.
- En España, se encuentra regulado en la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal y la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.
Artículo 20 bis del [TRLGDCU](#)

Documentación complementaria:

1. Más información sobre la DPCD [aquí](#).

4.3 La Directiva sobre los derechos de los consumidores («CRD»)

- [Directiva 2011/83/UE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, relativa a los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo
Texto pertinente a efectos del EEE
- [Orientaciones de la UE](#) sobre la Directiva sobre los derechos de los consumidores
- [Texto consolidado](#) de la Directiva revisada 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo
- [Directiva \(UE\) 2019/2161](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a una mejor aplicación y modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión.

A nivel nacional:

- Compruebe su legislación nacional que aplica la Directiva sobre los derechos de los consumidores a nivel nacional. Transposición a nivel nacional disponible [aquí](#).
- Compruebe si su autoridad nacional ha emitido directrices, recomendaciones o decisiones específicas basadas en la Directiva sobre los derechos de los consumidores.
- En España estos derechos están recogidos en el [Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias \(TRLGDCU\)](#). El TRLGDCU procedió a

refundir en un único texto la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y las normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios que incidían en los aspectos regulados en dicha ley, en cumplimiento de la previsión recogida en la disposición final quinta de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

Con posterioridad a la aprobación de dicho texto, se han llevado a cabo sucesivas modificaciones del TRLGDCU, principalmente, de cara a incorporar a nuestro ordenamiento los nuevos desarrollos legislativos de la Unión Europea.

Documentación complementaria:

1. Más información sobre la Directiva sobre los derechos de los consumidores [aquí](#).
2. Fichas informativas sobre los datos clave de la Directiva sobre los derechos de los consumidores [aquí \(en EN\)](#).

4.4. La Directiva sobre la venta de bienes y la Directiva sobre contenidos y servicios digitales

- [Directiva \(UE\) 2019/770](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales,
- [Directiva \(UE\) 2019/771](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, sobre determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes, por la que se modifican el Reglamento (UE) 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE y se deroga la Directiva 1999/44/CE.

A nivel nacional:

- Compruebe su legislación nacional que aplica la [Directiva \(UE\) 2019/770](#) sobre determinados aspectos relativos a los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales, y la [Directiva \(UE\) 2019/771](#) sobre determinados aspectos relativos a los contratos de compraventa de bienes. Transposiciones a nivel nacional disponibles [aquí](#).⁵⁶
- Compruebe si su autoridad nacional ha emitido directrices, recomendaciones o decisiones específicas basadas en las dos directivas.
- En España estos derechos están recogidos en el [Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias \(TRLGDCU\)](#). La transposición de las Directivas (UE) 2019/770 y 2019/771 se hace a través del Título VIII del Real Decreto Ley 7/2021,

⁵⁶ El 15.02.2022, la información actualizada sobre la plena transposición de los Estados miembros aún no está disponible en el sitio web de la Comisión Europea.

que comprende el artículo decimosexto en el que se contiene las modificaciones necesarias para llevar a cabo la correcta transposición de dos Directivas de la Unión Europea

Documentación complementaria:

- Garantías legales y garantías comerciales sobre bienes de consumo en la UE, Islandia y Noruega "¿Valen la pena el dinero?" – [Informe del ECC-NET \(actualizado en abril de 2019\)](#).
- [Garantía y devoluciones – Información práctica \(a actualizar próximamente\)](#).

4.5. Referencias jurídicas de la nueva Directiva «para una mejor aplicación y modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión» (Directiva sobre modernización)

La Directiva (UE) 2019/2161 relativa a una mejor aplicación y modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión, denominada «Directiva sobre modernización»:

[Directiva \(UE\) 2019/2161](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a una mejor aplicación y modernización de las normas de la Unión en materia de protección de los consumidores.

1. JURISPRUDENCIA PERTINENTE

5.1. Base de datos sobre prácticas comerciales desleales

[El anexo 1 de las Orientaciones sobre la ejecución/aplicación de la UCTD](#) proporciona una lista de toda la jurisprudencia pertinente de la UE relativa a las prácticas comerciales desleales.

5.2. Base de datos de la Directiva sobre cláusulas contractuales abusivas

[El anexo 1 de las orientaciones interpretativas sobre la aplicación de la UCTD](#) proporciona una lista de toda la jurisprudencia pertinente de la UE relativa a las cláusulas contractuales abusivas.

5.3. Base de datos de la Directiva sobre los derechos de los consumidores

[El anexo 1 de las orientaciones interpretativas sobre la aplicación de la DRC](#) proporciona una lista de toda la jurisprudencia pertinente de la UE.

5.4. Documentación del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas sobre asuntos de Derecho de los consumidores

En 2018, el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas publicó [un folleto](#) (en EN) recordando los principales casos celebrados en el ámbito del Derecho de los Consumidores (UCTD, DPCD, etc.).

5.5. Base de datos de derecho del consumidor

La Comisión Europea mantiene una base de datos con resúmenes de los casos más relevantes para cada una de las directivas: https://e-justice.europa.eu/591/ES/consumer_law_database

1. ¿QUÉ PUEDEN HACER LOS CONSUMIDORES SI TIENEN UN PROBLEMA?

6.1. Asociaciones nacionales de consumidores

Las asociaciones de consumidores tienen un papel extremadamente importante que desempeñar en caso de litigios entre consumidores y profesionales. Haciendo clic [aquí](#), puede encontrar una lista de los organismos nacionales de consumidores por país.

6.2. Centros Europeos del Consumidor (ECC-NET)

El ECC-NET es una red de centros de consumo. Son competentes para tratar cuestiones transfronterizas entre un consumidor y un comerciante. Hay un Centro Europeo del Consumidor (ECC) en cada Estado miembro de la UE, además de Noruega e Islandia. La lista de todos los CEC está disponible [aquí](#).

6.3. Procedimientos de escasa cuantía en los tribunales y el proceso europeo de escasa cuantía ("ESCP")

En muchos países, los consumidores pueden utilizar procedimientos de reclamación menor cuando tienen disputas con los comerciantes. Esos procedimientos suelen ser más baratos y rápidos que los procedimientos judiciales habituales. ¿Pero para poder utilizar procedimientos de reclamos menores? por lo general, hay un límite superior del valor de la reclamación.

Nivel nacional

[Proceso europeo de escasa cuantía - Your Europe \(europa.eu\)](#)

[Portal Europeo de e-Justicia - Demandas de escasa cuantía \(europa.eu\)](#)

[Proceso europeo de escasa cuantía | Ministerio de Consumo](#)

Si el comerciante se encuentra en el extranjero, el consumidor podría utilizar el proceso europeo de escasa cuantía. El proceso europeo de escasa cuantía es un procedimiento judicial simplificado basado en un formulario normalizado disponible en las [28 lenguas de la UE](#). Su objetivo es simplificar y acelerar los créditos transfronterizos de hasta 5000 €. El procedimiento está disponible en todos los Estados miembros de la UE, excepto Dinamarca.

- **Referencias legales:**
 - [Reglamento \(CE\) nº 861/2007](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de julio de 2007, por el que se establece un proceso europeo de escasa cuantía.
 - [Reglamento \(UE\) n.º 1215/2012](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (refundición), denominado "Bruselas I".
- **¿Cómo encontrar el tribunal competente y las costas nacionales del procedimiento?**
 - Herramienta para determinar el tribunal pertinente disponible [aquí](#)
 - Herramienta para determinar los costes nacionales del procedimiento disponible [aquí](#).
- **Documentación complementaria** sobre ESCP (Guía práctica para la aplicación del ESCP, Infografía para consumidores, Folleto para profesionales del derecho, etc.) disponible [aquí](#).

6.4. Autoridades públicas

En algunos casos, los consumidores pueden presentar reclamaciones a las autoridades públicas nacionales, como las autoridades del mercado o los reguladores de sectores específicos. Sin embargo, no todas las autoridades aceptan quejas de consumidores individuales. Las autoridades tampoco se ocupan de cuestiones de reparación: por ejemplo, la autoridad podría sancionar a la empresa por práctica desleal, pero no diría si el consumidor tiene derecho a una indemnización.

Cuando la violación de los derechos de los consumidores se extiende en muchos países de la UE, las autoridades de esos países cooperan y se ayudan mutuamente a investigar a través de la red especial, denominada red de cooperación en materia de protección de los consumidores.

- **Referencia legal:**

[Reglamento \(UE\) 2017/2394](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2017, relativo a la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (Texto pertinente a efectos del EEE).

6.5. Organismos alternativos de resolución de litigios (ADR) y plataforma de resolución de litigios en línea (ODR)

La resolución alternativa de litigios puede ser una forma eficaz para que los consumidores individuales resuelvan sus litigios con los comerciantes y obtengan reparación. Existen organismos de resolución alternativa en todos los países de la UE, y se han creado específicamente para ofrecer a los consumidores una forma fácil y asequible de resolver sus litigios para que sea más fácil y barato para los consumidores solucionar sus problemas.

Organismos alternativos de resolución de litigios (ADR)

Definición: La **Resolución Alternativa de Litigios (ADR)** es un proceso extrajudicial para resolver disputas entre un consumidor y un comerciante, con la asistencia de un organismo de ADR.

[Resolución alternativa de litigios de consumo | Comisión Europea \(europa.eu\)](#)

- **Referencia legal:**

[Directiva 2013/11/UE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. Aquí encontrará la lista actual de organismos de resolución alternativa disponibles (clasificados por país y por sector).

Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo

Plataforma de resolución de disputas en línea (ODR)

Definición: La Plataforma de Resolución de Litigios en Línea (la Plataforma ODR) es un sitio web oficial de la UE gestionado por la Comisión Europea. Su objetivo es ayudar a los consumidores y comerciantes a encontrar una solución extrajudicial a sus disputas relacionadas con sus compras en línea. La plataforma ODR está diseñada para facilitar la comunicación entre los consumidores, los comerciantes y los organismos de ADR si tanto el consumidor como el comerciante acuerdan utilizarla.

- **Referencia legal:**

[Reglamento \(UE\) n.º 524/2013](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativo a la resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. La lista completa de puntos de contacto de RLL está disponible [aquí](#). Su función es asesorar a los consumidores, comerciantes y entidades de resolución alternativa sobre el funcionamiento de la plataforma de resolución alternativa de litigios y sobre las demás posibilidades de recurso si el litigio no se resolvió en la plataforma.

Nivel nacional

<https://cec.consumo.gob.es/CEC/consultasReclamaciones/comoReclamar/viaExtrajudicial/ral/odr.htm>

6.6. Acciones colectivas

Cuando la misma práctica ilegal o similar afecte a una serie de consumidores, las acciones legales colectivas pueden ser una solución eficiente para hacer valer los derechos de los consumidores.

Definición: "La acción de cesación" significa una acción legal que es interpuesta por una entidad calificada para detener o prohibir las infracciones de los comerciantes que perjudican los intereses colectivos de los consumidores. Las entidades habilitadas son designadas por los países de la UE. Algunos de ellos, en determinadas condiciones, pueden iniciar acciones de cesación en otro Estado miembro distinto del de su designación. Puede encontrar la lista de estas entidades calificadas [aquí](#).

Referencia legal :

[Directiva 2009/22/CE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores (Versión codificada) Texto pertinente a efectos del EEE. La Directiva 2009/22/CE será derogada y sustituida por la Directiva (UE) 2020/1828, véase a continuación.

Definición: «Acción de representación»: una acción de protección de los intereses colectivos de los consumidores interpuesta por una entidad habilitada como **parte demandante en nombre de los consumidores** para solicitar una **medida cautelar, una medida de recurso o ambas**. Por entidad habilitada se entenderá cualquier organización u organismo público que represente los intereses de los consumidores que haya sido designado por un Estado miembro como cualificado para interponer acciones de representación. Las medidas de reparación dictadas en el marco de las acciones de representación exigirán que un comerciante infractor proporcione a los consumidores afectados recursos tales como compensación, reparación, sustitución, reducción de precios, rescisión del contrato o reembolso del precio pagado, según proceda y según esté disponible en virtud del Derecho de la Unión o nacional. **Las acciones de representación deben estar disponibles en todos los países de la UE a partir del 25 de junio de 2023.**

Referencia legal:

[Directiva \(UE\) 2020/1828](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2020, relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores y por la que se deroga la Directiva 2009/22/CE (Texto pertinente a efectos del EEE).

6.7. Procedimientos judiciales ordinarios

Los consumidores siempre pueden recurrir a los procedimientos judiciales nacionales, ya que el acceso a la justicia es un derecho fundamental. Sin embargo, en la práctica, un número muy bajo de consumidores acudiría a los tribunales, ya que esto suele ser muy largo y costoso.

7. OTRAS HERRAMIENTAS INTERESANTES: BASES DE DATOS DE JURISPRUDENCIA DE LA UE

A continuación, encontrará varias herramientas para ayudarlo a encontrar rápidamente casos relevantes.

- **La base de datos del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas (Curia)** está disponible en todas las lenguas de la UE - [aquí](#).
- **La base de datos Eur-Lex:** la base de datos jurídica de la Unión Europea: jurisprudencia de la UE en todas las lenguas oficiales de la UE, incluida la jurisprudencia del período anterior al 17/06/1997 - [aquí](#)
- **La base de datos JURIFAST :** esta última está gestionada por la Asociación de los Consejos de Estado y de las Jurisdicciones Administrativas Supremas de la Unión Europea (ACA Europe), que contiene las cuestiones prejudiciales del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas y las cuestiones prejudiciales pertinentes de los órganos jurisdiccionales de los Estados miembros (esta base de datos funciona en inglés y francés), disponible [aquí](#).
- **La base de datos jurisprudencial JURE:** la base de datos fue creada por la Comisión Europea, contiene jurisprudencia sobre la competencia judicial en materia civil y mercantil y sobre el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en un Estado distinto de aquel en el que se dictó la resolución. Esto incluye jurisprudencia sobre convenios internacionales pertinentes (es decir, el Convenio de Bruselas de 1968, el Convenio de Lugano de 1988, así como la jurisprudencia de la UE y de los Estados miembros), disponible [aquí](#).



Este documento ha sido elaborado en virtud de un contrato de servicios con la Comisión Europea. El contenido de la misma representa únicamente las opiniones del autor y es de su exclusiva responsabilidad. La Comisión Europea no acepta ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.