

[Directiva \(UE\) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 por la que se modifica 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 atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión](#)  
[DOUE, L n.º 328, de 18-XII-2019]

**PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES. MODERNIZACIÓN DEL DERECHO DE LA UE.**

El [Reglamento \(UE\) 2017/2394](#) del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2017 sobre 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° 2006/2004 (en adelante, Reglamento 2017/2394), tiene por objeto establecer «las condiciones en que las autoridades competentes, que hayan sido designadas por sus Estados miembros como responsables de la aplicación de la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores, cooperarán y coordinarán acciones entre sí y con la Comisión para hacer cumplir dicha legislación y garantizar el buen funcionamiento del mercado interior, y para mejorar la protección de los intereses económicos de los consumidores» (art. 1). Esta norma considera como «“legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores”»: los Reglamentos y las Directivas, tal como hayan sido incorporadas al ordenamiento jurídico interno de los Estados miembros, que se enumeran en el anexo del presente Reglamento» (art. 3. 1).

En ese anexo se encuentran incluidas las cuatro Directivas que son objeto de modificación por la [Directiva 2019/2161](#), que pretende mejorar la aplicación de las normas de protección de los consumidores de la Unión Europea, así como su modernización. Esas Directivas que se modifican son las cuatro siguientes por orden cronológico:

- Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores (en adelante, Directiva 93/13).
- Directiva 98/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 1998, relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores (en adelante, Directiva 98/6)
- 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 que modifica 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° 2006/2004 del Parlamento

Europeo y del Consejo («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales») (en adelante, Directiva 2005/29)

- Directiva 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 (en adelante, Directiva 2011/83)

El alcance de las modificaciones introducidas por la Directiva 2019/2161 es diverso en cada caso, aunque hay un aspecto común que ha sido objeto de reforma en las cuatro directrices. Se trata de la unificación del régimen sancionador, dado que las normas nacionales «difieren considerablemente» en este aspecto, según se indica en el Considerando 5 de la Directiva 2019/2161, que trasciende a la imposición de multas. Esta «armonización entre directivas» se ha llevado a cabo incluyendo un artículo específico en cada una de ellas con la misma redacción en casi todos los casos [art. 8 ter en Directiva 93/13; art. 8 Directiva 98/6; art. 13 Directiva 2005/29 y art. 24 de la Directiva 2011/83], con la finalidad de que los Estados Miembros:

- 1º) establezcan el régimen de sanciones aplicables a las infracciones de las disposiciones nacionales que hayan incorporado cada una de las Directivas afectadas por la modificación y adopten las medidas necesarias para garantizar su ejecución, con el imperativo de que dichas sanciones sean efectivas, proporcionadas y disuasorias
- 2º) sigan unos criterios comunes (indicativos y no exhaustivos) para la imposición de las sanciones. Entre ellos destaca, por ejemplo, el relativo a los «los beneficios económicos obtenidos o las pérdidas evitadas por el comerciante debido a la infracción, si los datos pertinentes están disponibles»
- 3º) garanticen, en el caso de que se impongan sanciones conforme a lo previsto en el Reglamento 2017/2394 (art. 21), que estas sanciones «incluyan la posibilidad bien de imponer multas a través de procedimientos administrativos, o bien de iniciar procedimientos judiciales para la imposición de multas, o ambas, cuyo importe máximo equivaldrá al menos al 4 % del volumen de negocio anual del comerciante en el Estado miembro o en los Estados miembros de que se trate», debiendo introducir la posibilidad en sus legislaciones de que, cuando no se disponga de información sobre el volumen de negocio, se podrán imponer multas con un importe máximo de al menos dos millones de euros y
- 4º) comuniquen el régimen de sanciones adoptado a la Comisión a más tardar en la fecha límite de trasposición de la Directiva 2019/2161 (28 de noviembre de 2021).

Ésta es la única modificación que sufre la Directiva 93/13, que no contenía régimen sancionador. Las restantes, en cambio, además de la nueva redacción de la disposición dedicada a las sanciones, sufren diversas reformas en función de la materia concreta que regulan. Siguiendo con el orden cronológico de modificaciones, que es

el que utiliza la Directiva, se exponen a continuación las principales novedades en cada uno de los casos, teniendo en cuenta que el mayor número de disposiciones reformadas se encuentra tanto en la Directiva 2005/29 como en la Directiva 2011/83, dado que ambas deben adecuarse a la regulación comunitaria previa a efectos de concretar los requisitos de información específicos para mercados en línea.

En relación con la Directiva 98/6, que tiene por objeto la protección de los consumidores en materia de indicación de precios de los productos que se les ofertan, la modificación adicional se refiere a la reducción del precio, incluyendo un nuevo artículo 6 bis con diversas exigencias para los casos en los que se lleve a cabo esta modificación, previendo que los Estados miembros puedan establecer normas diferentes para aquellos productos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez (art. 6 bis.3).

En relación con la Directiva 2005/29, sobre prácticas comerciales desleales, las modificaciones aprobadas son más numerosas. Así, las reformas afectan principalmente a las definiciones (art.2); al ámbito de aplicación (art. 3, apartados 5 y 6) y a las acciones y omisiones engañosas (arts. 6 y 7). En este último caso, destaca la inclusión de un nuevo artículo 4 bis para contemplar el caso de oferta de productos a través de búsquedas en las que se utilizan palabras clave, supuesto en el que se exige que se facilite información general sobre los parámetros que determinan la clasificación de los productos presentados. También se añade un nuevo apartado 6 al artículo 7 sobre omisiones engañosas para contemplar la práctica de facilitar el acceso a reseñas de los consumidores sobre los productos, circunstancia en la que la norma considera esencial «la información acerca de si el comerciante garantiza que las reseñas publicadas pertenezcan a consumidores que hayan realmente utilizado o adquirido el producto». Una novedad muy relevante, es la relativa a la previsión de que los consumidores que se hayan visto perjudicados por prácticas comerciales desleales puedan beneficiarse de determinadas medidas correctoras, entre ellas la indemnización por los daños y perjuicios sufridos (nuevo art. 11 bis). Como consecuencia de todas estas reformas, se hace necesaria la actualización del listado de prácticas comerciales que se consideran desleales en cualquier circunstancia que figura en el Anexo I de la Directiva, incluyendo cuatro nuevas prácticas comerciales engañosas, que, por su interés, reproducimos textualmente:

- «Facilitar resultados de búsquedas en respuesta a las consultas en línea efectuadas por un consumidor sin revelar claramente cualquier publicidad retribuida o pago dirigidos específicamente a que los productos obtengan una clasificación superior en los resultados de las búsquedas» (nuevo punto 11 bis)
- «Revender entradas de espectáculos a los consumidores si el comerciante las adquirió empleando medios automatizados para sortear cualquier límite impuesto al número de entradas que puede adquirir cada persona o cualquier otra norma aplicable a la compra de entradas» (nuevo punto 23 bis)
- «Afirmar que las reseñas de un producto son añadidas por consumidores que han utilizado o adquirido realmente el producto, sin tomar medidas razonables y

proporcionadas para comprobar que dichas reseñas pertenezcan a tales consumidores» (nuevo punto 23 ter)

- «Añadir o encargar a otra persona física o jurídica que añada reseñas o aprobaciones de consumidores falsas, o distorsionar reseñas de consumidores o aprobaciones sociales con el fin de promocionar productos» (nuevo punto 23 quater).

Por su parte, la Directiva 2011/83, sobre los derechos de los consumidores, contiene el mayor número de modificaciones. La primera afecta al artículo 2 (definiciones), que incluye tanto algunos cambios como nuevas incorporaciones a efectos de adaptar esta Directiva a normas aprobadas con posterioridad (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; Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y 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).

Destacan las modificaciones relacionadas con el suministro de contenidos digitales, a cuyo efecto se añaden seis nuevos puntos al artículo 2 y que encuentra reflejo también en el nuevo ámbito de aplicación de la norma que se extiende a este tipo de bienes (art. 3. 1 bis). En esta misma línea, los cambios afectan además a los requisitos de información de los contratos, tanto de los distintos a los contratos a distancia o los celebrados fuera de establecimiento (art. 5) reformados para incluir las referencias oportunas al ámbito digital [letras e), g) y h)], como de los que afectan a estas tipologías contractuales (art. 6), destacando en este caso, la introducción de una nueva letra e bis) en el apartado 1, que incluye la obligación del comerciante de facilitar información relativa al hecho de que el precio «ha sido personalizado basándose en la toma de decisiones automatizada». Las reformas para la adecuación de esta Directiva a los contratos de suministro de contenidos digitales culminan con la inclusión en el texto de la Directiva 2011/83, de un nuevo artículo 6 bis que establece de manera específica los requisitos de información adicionales para contratos celebrados en mercados en línea. A ellos se añaden diversas modificaciones que afectan a los requisitos formales de los contratos celebrados fuera de establecimiento (art. 7.3) y a los requisitos formales de los contratos a distancia (art. 8, apartados 4 y 8).

En relación con el ejercicio del derecho de desistimiento, el artículo 9, contempla la posibilidad de que los Estados miembros puedan ampliar el plazo para su ejercicio a 30 días en el caso de contratos celebrados en determinados contextos, como las visitas no solicitadas a domicilio o las excursiones organizadas por comerciantes. Las reformas relativas al ejercicio del derecho de desistimiento, se completan especialmente con la reforma del artículo 13 (obligaciones del comerciante) para incluir varios nuevos apartados relacionados con la protección de datos y los contenidos digitales (apartados 4 a 8), la modificación del artículo 14 (obligaciones del consumidor), que incluye

un nuevo apartado 2 bis, según el cual, «en caso de desistimiento del contrato, el consumidor se abstendrá de utilizar el contenido digital o el servicio digital y de ponerlo a disposición de terceros» y la sustitución y adición de varias reglas a las excepciones del derecho de desistimiento (art. 16). Todo ello exige algunas modificaciones en el Anexo I de esta Directiva que contiene la información sobre el ejercicio de este derecho.

Con esta adaptación y modernización de las directivas citadas se pretende conseguir una aplicación más eficaz de la normativa de protección de consumidores. Sólo resta la incorporación de todas estas modificaciones por los Estados miembros en el plazo indicado por el artículo 7 (28 de noviembre de 2011) para conseguir el objetivo.

M<sup>a</sup> del Mar GÓMEZ LOZANO  
*Profesor Titular de Derecho Mercantil*  
*Universidad de Almería*  
[margomez@ual.es](mailto:margomez@ual.es)