

GUÍA SOBRE LA **DIRECTIVA**
PARA LA MEJORA DE
LA PROTECCIÓN DE LOS
CONSUMIDORES

SEPTIEMBRE 2020

¿QUÉ ES LO QUE PRETENDE LA DIRECTIVA?

La Directiva 2019/2161 sobre la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la UE, conocida como Directiva Ómnibus, pretende garantizar el cumplimiento de los derechos de los consumidores de manera uniforme en todos los países de la UE.

Para ello, propone establecer nuevas sanciones efectivas y proporcionadas, adaptar los derechos de los consumidores al mercado digital, lograr una mayor transparencia de las plataformas online, garantizar una mejor protección para los consumidores en relación con la prestación de servicios digitales "gratuitos" y regular la publicación de ofertas sobre reducción de precios.

Esta Directiva modifica las Directivas 2005/29 CE sobre prácticas comerciales desleales, 2011/83 UE sobre derechos del consumidor, 93/13 CEE sobre cláusulas abusivas y 98/6 CE sobre indicación de precios, que han sido desarrolladas en España en su mayor parte en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

¿CUÁNDO SERÁ APLICABLE LA DIRECTIVA?

La Directiva se publicó el 18 de diciembre de 2019 y no será aplicable en España hasta que se adopten las normas que la desarrollen, lo cual se espera que suceda antes del 28 de noviembre de 2021.

¿A QUIÉN SE APLICA LA DIRECTIVA?

La Directiva será de aplicación a todos los *ecommerce*, plataformas y *marketplaces* que oferten productos o servicios de forma gratuita o no a consumidores.

¿QUÉ NOVEDADES ESTABLECE LA DIRECTIVA?

› Prácticas comerciales desleales

Establece como nuevas prácticas comerciales desleales, por ejemplo, las siguientes:

- **Omitir información** sobre si quien vende un producto u ofrece un servicio en una plataforma o *marketplace* es un **consumidor** o una **empresa**.
- No facilitar información, cuando se proporcionen resultados de búsquedas sobre productos y servicios ofrecidos por empresas o consumidores, sobre **cuáles son los criterios tenidos en cuenta a la hora de posicionar los resultados y su relevancia**. Esta información debe facilitarse, además, de forma específica y **accesible** desde el mismo lugar donde se ofrecen los resultados.
- **Omitir Información**, cuando se ofrecen valoraciones u opiniones de consumidores, sobre las medidas adoptadas para **verificar** que han sido realizadas por alguien que ha **comprado** o **utilizado el servicio ofertado**.
- La **comercialización** de un producto en un Estado miembro como **idéntico** al mismo producto comercializado en otro Estado, cuando existen **diferencias sustanciales** entre ambos sin que las diferencias estén justificadas objetivamente.
- Proporcionar **resultados de búsquedas** de productos o servicios sin informar sobre si la realización de **pagos** permite obtener una mejor posición en el posicionamiento de la clasificación.
- Revender entradas de eventos si fueron adquiridas utilizando **medios automáticos** para eludir cualquier restricción establecida por el vendedor como, por ejemplo, sobre la cantidad de entradas que una persona puede comprar.
- Indicar que las **opiniones** de un producto son realizadas por consumidores que realmente han usado o comprado el producto sin haber tomado medidas razonables y proporcionadas para **verificar** que fueron emitidas por dichos consumidores.
- Hacer que alguien publique **comentarios u opiniones falsas**, así como tergiversar comentarios o valoraciones realizadas por consumidores o en redes sociales, con el fin de promover productos.
- **No anunciar correctamente los descuentos** indicando el nuevo precio junto el precio más reducido que haya sido aplicado durante los treinta días anteriores a la aplicación de la reducción del precio.

¿QUÉ SUCEDE EN CASO DE INCUMPLIMIENTO?

La Directiva obliga a los Estados a establecer un régimen administrativo sancionador para las empresas que no cumplan con las normas. En la imposición de las sanciones se deberán tener en cuenta la **naturaleza, gravedad, duración** y la **voluntariedad** o no de la infracción, así como la **reincidencia**, el **número de consumidores afectados** y las medidas tomadas por la empresa para **mitigar** sus consecuencias.

El importe máximo de las multas será de, al menos, el **4% del volumen de negocios anual de la empresa** en el Estado miembro o los Estados miembros afectados. Si no se dispone de información sobre el volumen de negocios anual, el importe máximo de la sanción no será inferior a los **2 millones de euros**.

La Directiva obliga a los Estados a establecer mecanismos para que los consumidores afectados por prácticas comerciales desleales puedan reclamar una reparación como, por ejemplo, una compensación económica, una reducción de precio o la resolución del contrato.

¿QUÉ NORMAS SE APLICAN A LA VENTA DE SERVICIOS Y CONTENIDOS DIGITALES SIN CONTRAPRESTACIÓN ECONÓMICA?

La Directiva establece que la normativa sobre protección de los consumidores también es aplicable a los contenidos y servicios **digitales** sin contraprestación económica pero en los que el consumidor debe facilitar sus **datos** de carácter personal, salvo que el tratamiento de los datos se realice exclusivamente para la prestación del servicio y no se traten con ninguna otra finalidad.

¿QUÉ INFORMACIÓN DEBEN FACILITAR LOS MARKETPLACES?

El proveedor de una plataforma o *marketplace*, además de la información que en general es necesario facilitar a los consumidores, debe informar, en particular, de forma clara, comprensible y adecuada sobre:

- si el vendedor es un consumidor o no y, en caso de que sea un consumidor, debe informar de que no es aplicable la normativa sobre consumidores;

- su responsabilidad y la del vendedor sobre el cumplimiento de las obligaciones legales derivadas del pedido que se realice;
- los criterios de clasificación de los resultados de búsquedas.

¿CÓMO SE PUEDE FACILITAR LA INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES?

La Directiva establece un contenido mínimo de **información** que es necesario facilitar al consumidor antes de la realización de un pedido. Asimismo, reconoce de forma expresa la posibilidad de facilitar la información necesaria previa al contrato a través de sistemas de asistencia telefónica o por *sms* cuando la disponibilidad de espacio o tiempo es reducida.

¿QUÉ SUCEDE EN CASO DE DESISTIMIENTO EN LOS PEDIDOS SOBRE CONTENIDOS Y SERVICIOS DIGITALES?

En caso de que el cliente ejercite el derecho de desistimiento cuando haya adquirido un contenido o servicio digital, la tienda no podrá utilizar los contenidos que hayan sido generados por el cliente al usar el contenido o servicio excepto en determinadas circunstancias y deberá facilitárselos sin costes, en un plazo de tiempo razonable y en un formato adecuado.

El cliente pierde la posibilidad de ejercitar el derecho de desistimiento cuando solicita, expresamente, utilizar el servicio o contenido digital sabiendo que, en consecuencia, pierde el derecho de desistimiento y la tienda le haya enviado la copia de la realización del pedido, con sus condiciones generales, en un soporte de naturaleza duradera.

¿CÓMO SE TIENEN QUE INDICAR LA REDUCCIÓN DE LOS PRECIOS?

Cualquier oferta que publicite una reducción de precio deberá indicar el precio más bajo que haya tenido el producto durante, al menos, el mes anterior a la fecha en que se anuncie la reducción del precio, excepto en determinadas circunstancias.

