

## *Novedades en el ámbito de Consumidores y Usuarios*

A partir del 28 de mayo de 2022 serán de aplicación las disposiciones que, como consecuencia de la Directiva 2019/2161 sobre la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la UE en materia de consumidores (conocida como “Directiva Ómnibus”), fueron transpuestas al ordenamiento jurídico interno mediante el Real Decreto Ley 24/2021, de 2 de noviembre mediante el cual se transponían numerosas Directivas Europeas.

Tales disposiciones han sido incorporadas, principalmente, 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 (TRLGDCyU), pero también en cuanto al resto de ellas, en la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal (LCD) y en un artículo de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

**Modificaciones en la  
Ley de Consumidores,  
en la Ley de  
Competencia Desleal y  
en la Ley de Comercio  
Minorista**

A continuación, procedemos a indicar los aspectos que consideramos más relevantes:

**Disposiciones que afectan a *marketplaces*:**

Adicionalmente a la información que el empresario ya viene obligado a facilitar antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por una venta a distancia, se incorpora en el TRLGDCyU un nuevo artículo que detalla la información precontractual que, de forma específica, el *marketplace* deberá facilitar al consumidor antes de la contratación a distancia de un bien o servicio a través del *marketplace*. Dicha información es la siguiente:

- Se establece la obligación de informar sobre los parámetros que determinan la clasificación de los bienes o servicios como resultado de la búsqueda y la importancia relativa de tales parámetros respecto a otros. Esta obligación también afectará a las webs de búsqueda de productos o servicios como pueden ser los buscadores de vuelos, viajes, seguros, etc.
- En relación con la información en la oferta de bienes y servicios, se establece la obligación de informar si el tercero que ofrece el bien o servicio tiene la condición de empresario o no. Asimismo, si la venta tiene lugar a distancia o fuera de establecimiento mercantil y el vendedor no es un empresario, se deberá informar sobre el hecho de que queda excluida la aplicación del TRLGDCyU.
- El *marketplace* deberá informar sobre las garantías y seguros que, en su caso, ofrezca.
- Por último, se deberá informar sobre los métodos de resolución de conflictos y, en su caso, en qué modo interviene el *marketplace*.

**Reseñas de consumidores y usuarios:**

- Se deberá informar sobre si las reseñas de los consumidores y usuarios sobre bienes o servicios facilitadas por los empresarios se corresponden a consumidores y usuarios que han adquirido el bien o utilizado el servicio, así como la manera en que se procesan las reseñas. Afirmar que las reseñas de un bien son añadidas por consumidores y usuarios que han utilizado o adquirido realmente el bien, sin haber tomado medidas razonables y proporcionadas para comprobar que dichas reseñas pertenecen a tales consumidores y usuarios, se tipifica como una práctica desleal por engañosas.
- Queda prohibido añadir o encargar la inclusión de reseñas o aprobaciones de consumidores falsas, o que distorsionen reseñas de consumidores y usuarios o aprobaciones sociales con el fin de promocionar bienes o servicios.

***Los marketplaces deberán facilitar información precontractual adicional a la facilitada en una venta a distancia***

***Se debe informar si las reseñas facilitadas por el empresario son de consumidores y usuarios que han comprado el bien o utilizado el servicio***

### Revisión del régimen sancionador relativo a la defensa de los consumidores y usuarios:

- Se revisa la tipificación de las infracciones y cuantificación de las sanciones.
- Se incorporan las disposiciones sobre calificación y graduación de las sanciones, que suplen el vacío de las disposiciones que se declararon inconstitucionales y nulas por la Sentencia del Tribunal Constitucional 10/2015, de 2 de febrero.
- Se determinan los sujetos responsables por la comisión de las infracciones y las competencias sancionadoras.
- Se prevé la posibilidad de que, si la infracción se le imputa a una persona jurídica, podrán ser consideradas también responsables las personas que integren sus organismos rectores o de dirección, así como los técnicos responsables de la elaboración y control.

### Régimen competencial y puntos de enlace:

Para aclarar dónde se considera cometida una infracción cuando el empresario opera a través de una web, se establecen las reglas para determinar la autoridad territorial competente para inspeccionar y sancionar las infracciones que, en su caso, se puedan cometer.

### Información precontractual en las ventas a distancia:

- Desaparece el anacrónico fax como medio de contacto entre el consumidor y usuario y el empresario.
- Se incluye la obligación de facilitar la información sobre otros medios de comunicación en línea que el empresario facilite, como, por ejemplo, formularios de contacto. Conviene recordar en este punto que, de acuerdo a la STJUE de 10 de julio de 2019, asunto C-649/17-Amazon EU, el alto Tribunal Europeo determinó que las empresas de venta a distancia no están obligadas a facilitar un número de teléfono (y entendemos que tampoco un correo electrónico) siempre que habiliten otros sistemas de comunicación que permitan una comunicación eficaz y directa a los consumidores y usuarios, como pueden ser chats, formularios de contacto o sistemas de devolución de llamadas.
- En el supuesto de contratación telefónica, se incorpora la posibilidad de facilitar la información precontractual al consumidor y usuario no solo telefónicamente sino a través del teléfono (por ejemplo, enviando un enlace a través del cual consultar dicha información).

***Si la infracción se le imputa a una persona jurídica, podrán ser consideradas también responsables las personas que integren sus organismos rectores o de dirección, así como los técnicos responsables de la elaboración y control***

***Se establecen las reglas para determinar la autoridad territorial competente para inspeccionar y sancionar las infracciones que, en su caso, se pueda cometer***

#### Calidad dual:

Se consideran desleales todas las operaciones de comercialización de bienes como idénticos a los comercializados en otros Estados miembros cuando dichos bienes tengan una composición o características significativamente diferentes, salvo que esté justificado por factores legítimos y objetivos.

#### Otras conductas desleales:

La LCD califica como práctica desleal por engañosa, la práctica consistente en realizar comunicaciones que se incluyan en los medios de comunicación pagadas por el empresario que promocionen un bien o servicio sin identificar que se trata de un contenido publicitario. Pues bien, dicha práctica comercial encubierta se hace extensiva a los servicios de la sociedad de la información y a las redes sociales. Este punto tiene una gran repercusión para la, cada vez más utilizada, publicidad a través de *influencers*.

#### Definición de “precio anterior” en ventas con precio reducido:

En relación con las ventas de productos que sean objeto de una reducción de precio, en las cuales existe la obligación de indicar el precio anterior y el precio descontado, se mantiene el concepto de “precio anterior” como el menor que hubiese sido aplicado sobre productos idénticos en los treinta días precedentes, si bien se matiza que las bajadas de precio de los productos por estar cercana la fecha de caducidad o consumo preferente no se tienen en cuenta a los efectos de la determinación del “precio anterior”, al hacer un descuento ordinario sobre el precio.

En cualquier caso, consideramos de suma importancia que la Directiva Ómnibus incluyese la definición de precio anterior, puesto que las Comunidades Autónomas disponían de competencia para definir qué se entendía por “precio anterior”, -con la consiguiente disparidad de definiciones en función de la Comunidad Autónoma en la cual se quería realizar una venta con descuento-, por lo que todas las normas autonómicas deberán adecuarse a la definición de la citada Directiva.

***La LCD califica como práctica desleal por engañosa, la comunicación que se incluya en los servicios de la sociedad de la información y en redes sociales sin identificar que se trata de un contenido publicitario pagado por el empresario***

## *Novedades en el ámbito de Consumidores y Usuarios*

Marimón Abogados es un despacho fundado en 1931 que ofrece servicios legales en todas las áreas del Derecho y que cuenta con oficinas en Barcelona, Madrid y Sevilla.

**Para cualquier información sobre el contenido de esta publicación:**

Marta Valls | Abogada  
valls@marimon-abogados.com

Nathalie Klefisch | Socia  
klefisch@marimon-abogados.com



### **Barcelona -**

Aribau, 185  
08021  
Tel.: +34 934 157 575

### **Madrid -**

Paseo de Recoletos, 16  
28001  
Tel.: +34 913 100 456

### **Sevilla -**

Balbino Marrón, 3  
Planta 4ª-10  
(Edificio Viapol)  
41018  
Tel.: +34 954 657 896

[www.marimon-abogados.com](http://www.marimon-abogados.com)

Este documento es una recopilación de información jurídica elaborada por Marimón Abogados. La información que se incluye en el mismo no constituye asesoramiento jurídico alguno. Los derechos de propiedad intelectual sobre este documento son titularidad de Marimón Abogados. Queda prohibida la reproducción en cualquier medio, la distribución, la cesión y cualquier otro tipo de utilización de este documento, ya sea en su totalidad, ya sea de forma extractada, sin previa autorización.