

# Proteger a los consumidores frente a las prácticas comerciales desleales

Ficha informativa | Mayo de 2017

## Transacciones entre empresas y consumidores

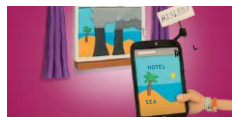
Publicidad del producto o servicio



Firma del contrato



Seguimiento posventa



**Directiva sobre las prácticas comerciales desleales:** protege a los consumidores de las prácticas engañosas y agresivas por parte de los vendedores, tales como aportar información falsa a los consumidores o usar técnicas de mercado agresivas para influir en sus decisiones.



**Directiva sobre los derechos de los consumidores:** regula la información contractual, por ejemplo, la obligación para los vendedores de dar a los consumidores información completamente transparente sobre el coste total de un producto o servicio que ofrezcan. Esta regla también resulta de aplicación, en cierta medida, una vez que se ha firmado el contrato; por ejemplo, confiere al consumidor, en toda la UE, el derecho a desistir de una compra efectuada en línea en los 14 días siguientes.

**Directiva sobre cláusulas contractuales abusivas:** prohíbe las cláusulas abusivas en los contratos. Por ejemplo, una cláusula por la que los consumidores renuncien a su derecho a recuperar un depósito no puede estar «oculta» en la letra pequeña de la parte inferior de la página. Las cláusulas de los contratos deben redactarse en un lenguaje claro y comprensible.



**Directiva sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo:** en la UE, los vendedores deben garantizar la conformidad de las mercancías con el contrato durante dos años a partir de la fecha de entrega. Si las mercancías entregadas son defectuosas, los consumidores pueden exigir su reparación, sustitución o rebaja en el precio, o bien que se rescinda el contrato.

**Directiva sobre indicación del precio:** garantiza que se indique el precio de venta y el precio por unidad de medida (por ejemplo, litro o kilo) en todos los productos que los vendedores ofrecen a los consumidores, a fin de mejorar la información al consumidor y facilitar la comparación de precios. El precio de venta debe aparecer en la etiqueta de forma clara, fácilmente identificable y fácil de leer.



**Directiva relativa a las acciones de cesación:** una «acción de cesación» es una instrucción emitida por un juzgado o autoridad administrativa en la que se requiere a alguien (por ejemplo, el vendedor) que se abstenga de una práctica ilegal (por ejemplo, el aumento excesivo de precios). La Directiva relativa a las acciones de cesación establece un procedimiento común por el cual los órganos competentes pueden ejercer la acción de cesación para proteger los intereses colectivos de los consumidores. También persigue facilitar las acciones de cesación en el contexto transfronterizo, por ejemplo cuando la práctica ilegal del vendedor en un Estado miembro afecta a los derechos de los consumidores en otro Estado miembro.

