Descripción de las Directivas cubiertas por la consulta pública

Esfera B2B

Directiva sobre la publicidad engañosa y publicidad comparativa: prohíbe la publicidad engañosa entre empresas (B2B) y regula la publicidad comparativa

Transacción entre empresas y consumidores

Promoción, comercialización → **Suscripción del contrato** → **Ejecución del contrato**

Directiva sobre las prácticas comerciales desleales: prohíbe las prácticas comerciales engañosas y agresivas por parte de los comerciantes durante el ciclo completo de una transacción entre empresa y consumidor: comercialización, suscripción del contrato y entrada en vigor del contrato

Directiva sobre los derechos de los consumidores: cubre la información precontractual y determinados aspectos de las relaciones postcontractuales (confirmación del contrato, derecho de rescisión, entrega, transmisión de riesgo, etc.)

Directiva sobre las cláusulas abusivas en los contratos: prohíbe cláusulas estándar abusivas en los contratos

Directiva sobre garantías en la venta de bienes de consumo: establece los derechos en caso de mercancía defectuosa

Directiva en materia de indicación de los precios: exige la indicación del precio de venta y del precio unitario, incluso en la publicidad

Directiva sobre acciones de cesión: contempla un mecanismo para la aplicación de las normas de protección consumidor en caso de que sean incumplidas por los comerciantes en cualquier fase de la transacción entre empresa y consumidor

Directiva sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa

La Directiva sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa establece un nivel mínimo legal de **protección de las empresas frente a la publicidad engañosa**. Los Estados miembros pueden prever unas normas más estrictas en su legislación nacional con objeto de proteger a las empresas en este ámbito. La Directiva establece asimismo unas normas totalmente uniformes y armonizadas sobre publicidad comparativa, es decir que sobre estas cuestiones, los Estados miembros no pueden promulgar normas más protectoras que las estipuladas en la Directiva.

Para más información, véase: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/false-advertising/index_en.htm

Directiva sobre las prácticas comerciales desleales

La Directiva sobre las prácticas comerciales desleales se aplica a las transacciones entre empresas y consumidores (B2C). Es aplicable a todas las **prácticas comerciales llevadas a cabo antes, durante y después de la transacción**, incluidas las de entorno en línea, y a todos los productos, incluidos los digitales. Establece la plena armonización de la legislación de los Estados miembros que protege a los consumidores contra las prácticas comerciales desleales que perjudican a los intereses económicos de los consumidores, a excepción de los ámbitos de los servicios financieros y los bienes inmuebles.

La Directiva protege a los consumidores contra las prácticas comerciales desleales de los comerciantes mediante:

- La inclusión, en el Anexo I, de una lista negra de 31 prácticas comerciales concretas que están prohibidas en cualquier circunstancia;
- La prohibición de prácticas comerciales consideradas engañosas o agresivas;
- La prohibición de prácticas comerciales desleales, contrarias a los requisitos de diligencia profesional.

Para poder calificarla de engañosa, agresiva o contraria a los requisitos de la diligencia profesional, una práctica comercial debe hacer o poder hacer que el consumidor medio tome una decisión sobre una transacción que de otro modo no hubiera tomado. Esto debe ser valorado caso por caso por los organismos nacionales competentes.

La Directiva sobre las prácticas comerciales desleales exige a los comerciantes que proporcionen a los consumidores la **información** que necesitan para tomar una decisión sobre una transacción con el debido conocimiento de causa. Además, facilita una lista específica de requisitos de información para la «invitación a comprar» (para más detalles, véase la sección «Requisitos de información al consumidor»)

El carácter desleal de una práctica comercial se evalúa con respecto al concepto de referencia de **«consumidor medio»** desarrollado por el Tribunal de Justicia de la UE. El consumidor medio *«está normalmente informado y es razonablemente atento y perspicaz»*, teniendo en cuenta los factores sociales, culturales y lingüísticos. Si una práctica comercial se dirige a un grupo en particular de consumidores, entonces la referencia es un miembro medio de este grupo. La Directiva proporciona también protección concreta a determinados grupos de consumidores definidos como especialmente **vulnerables**.

Para más información, véase: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm

Directiva sobre los derechos de los consumidores

La Directiva sobre los derechos de los consumidores se aplica a las transacciones entre empresas y consumidores (B2C). En primer lugar, la Directiva establece unos **requisitos de información precontractual** detallados. Estos requisitos están plenamente armonizados para los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento, mientras que los requisitos para las ventas en el establecimiento (ventas en tiendas tradicionales) son de mínimos (véase la siguiente sección «Requisitos de información al consumidor»).

Además, la Directiva sobre los derechos de los consumidores establece una serie de requisitos plenamente armonizados para la **celebración y la confirmación de contratos a distancia y de contratos fuera del establecimiento**. En particular, regula el derecho de los consumidores a desistir de contratos a distancia y contratos fuera del establecimiento mercantil (contratos celebrados fuera de las instalaciones comerciales). El período durante el cual los consumidores pueden desistir de un contrato a distancia o un contrato fuera del establecimiento es de 14 días naturales a partir de la fecha de entrega de los bienes o a partir de la fecha de celebración del contrato de servicios. Los comerciantes deberán reembolsar, en los 14 días siguientes al desistimiento, todos los pagos recibidos del cliente. Esto incluye los costes de entrega. Los comerciantes podrán retener el reembolso hasta haber recibido los bienes o hasta que el consumidor haya presentado una prueba de la devolución de los bienes. En lo que respecta a los contratos para el suministro en línea de contenidos digitales, por ejemplo descarga de software o transmisión de una película, en los que el contenido es suministrado inmediatamente, la Directiva sobre los derechos de los consumidores exige a los comerciantes que soliciten el previo consentimiento expreso del consumidor para iniciar la prestación y el reconocimiento de que el consumidor pierde el derecho de revocación cuando empieza la prestación (por ejemplo, descarga o transmisión del contenido).

La Directiva establece asimismo normas sobre la **entrega de bienes y la transmisión del riesgo**. Si no se acuerda lo contrario, los comerciantes deberán entregar los bienes en los 30 días siguientes a la celebración del contrato. En términos generales, el comerciante asumirá el riesgo de daños en los bienes durante el transporte hasta la toma de posesión física de los bienes por parte del consumidor.

La Directiva limita cualquier coste adicional impuesto al consumidor por el **uso de un medio de pago**. Prohíbe el uso de configuraciones por defecto («casillas previamente marcadas») para cobrar **pagos adicionales** sin el consentimiento expreso del consumidor. También limita los **costes de las comunicaciones telefónicas** con un comerciante relacionadas con el contrato celebrado. En estos casos, el consumidor no estará obligado a pagar una tarifa superior a la tarifa telefónica básica.

Para más información, véase: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

Requisitos de información al consumidor

La Directiva sobre las prácticas comerciales desleales, la Directiva sobre indicación de los precios y la Directiva sobre los derechos de los consumidores establecen requisitos de información al consumidor.

La Directiva sobre las prácticas comerciales desleales exige generalmente a los comerciantes que ofrezcan al consumidor la **información que necesite para tomar una decisión sobre una transacción con conocimiento de causa**. Asimismo, cuando una comunicación comercial incluya una descripción de un producto y su precio, por ejemplo en un anuncio, se exige expresamente al comerciante que proporcione información, con arreglo a las limitaciones del medio de comunicación utilizado, sobre:

- las principales características del producto,
- la identidad y la dirección del comerciante,
- el precio íntegro,
- la existencia del derecho de desistimiento (cuando proceda),
- los procedimientos de pago, entrega y funcionamiento, y el sistema de tramitación de las reclamaciones (si esos procedimientos se apartan de las exigencias de la diligencia profesional).

En la **fase precontractual de una transacción**, por ejemplo cuando el consumidor visita una tienda tradicional o mira las descripciones de los productos en una tienda en línea, los comerciantes deben cumplir con los requisitos de información establecidos en la Directiva sobre los derechos de los consumidores. En la Directiva sobre prácticas comerciales desleales, estos requisitos de información precontractuales son más exhaustivos e incluyen todos los requisitos de información antes mencionados. Por ejemplo, la Directiva sobre los derechos de los consumidores proporciona información detallada sobre el derecho de desistimiento en los contratos a distancia y los contratos fuera del establecimiento, y sobre la funcionalidad y la interoperabilidad del contenido digital.

La Directiva sobre indicación de precios exige a los comerciantes que indiquen el **precio de venta** y el **precio por unidad** de los productos ofrecidos a los consumidores, tanto en la fase de comercialización como en la precontractual. El objetivo de esta Directiva es ampliar la información al consumidor y facilitar la comparación de precios. La Directiva sobre indicación de precios establece unas normas mínimas e incluye también opciones reguladoras para que los Estados miembros puedan aplicar excepciones a sus requisitos, en particular la opción de eximir a las pequeñas empresas de la obligación de indicar el precio por unidad.

En la **Directiva sobre el comercio electrónico** y **la Directiva sobre Servicios** se establecen nuevos requisitos de información al consumidor. Estos requisitos de información coinciden en parte con los establecidos en las Directivas sobre los derechos de los consumidores y sobre prácticas comerciales desleales, pero también incluyen varios elementos adicionales (por ejemplo, información sobre el número del comerciante en un registro público mercantil u otro, el NIF IVA, los organismos profesionales pertinentes, las medidas tomadas por el comerciante para evitar conflictos de intereses y las autoridades de control competentes).

Asimismo, en la **legislación sectorial de la UE** se establecen numerosos requisitos de información, por ejemplo, en comunicaciones electrónicas, transporte de pasajeros, energía, medio ambiente o servicios financieros destinados a los consumidores.

Directiva sobre las cláusulas abusivas en los contratos

La Directiva sobre las cláusulas abusivas en los contratos se aplica a las transacciones entre empresas y consumidores (B2C). La Directiva protege a los consumidores contra el uso por parte de los comerciantes de cláusulas contractuales generales (que no han sido objeto de negociación individual) que, en contra del requisito de buena fe, crean un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes en detrimento del consumidor (**cláusula general abusiva**). Estas cláusulas abusivas no son vinculantes para el consumidor, pero el contrato seguirá vigente si puede subsistir sin las cláusulas abusivas.

Además, la Directiva exige que las cláusulas escritas en el contrato sean redactadas en **lenguaje llano e inteligible**. Las cláusulas contractuales cuyo significado sea confuso deberán ser interpretadas de la manera más favorable posible para el consumidor, y las cláusulas contractuales que no sean transparentes e impidan que los consumidores entiendan sus derechos y obligaciones contractuales podrán ser consideradas abusivas.

La Directiva sobre las cláusulas abusivas en los contratos se aplica a entornos en línea y fuera de línea y a todos los productos, incluidos los contenidos digitales. Contiene una **lista indicativa y no exhaustiva de las cláusulas generales** que pueden ser consideradas abusivas.

Esta Directiva es un instrumento de armonización mínima y los Estados miembros podrán contemplar en su legislación nacional unas normas de protección al consumidor más estrictas. Muchos de ellos ya han utilizado esta posibilidad, por ejemplo, mediante la introducción de «listas negras» de cláusulas abusivas (cláusulas contractuales consideradas abusivas en cualquier circunstancia) y/o «listas grises» de cláusulas contractuales (cláusulas presuntamente abusivas, salvo que se demuestre lo contrario).

Para más información, véase: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/unfair-contract/index_en.htm

Directiva sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo

La Directiva sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo se aplica a las transacciones entre empresas y consumidores (B2C). La Directiva se aplica a la venta de bienes tangibles, tanto nuevos como de segunda mano, e independientemente del canal de ventas. La Directiva sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo establece las normas sobre la conformidad de los bienes con el contrato. Establece que el vendedor es el responsable de las faltas de conformidad (defectos) existentes en el momento de la entrega y que se manifiesten en un periodo de **dos años** a partir de la entrega (es decir, dentro del llamado período de **«garantía legal»**).

Si el defecto se manifiesta en los **seis meses** siguientes a la entrega, el comerciante deberá demostrar que este no existía en el momento de la entrega (**inversión de la carga de la prueba**).

Cuando el vendedor sea el responsable conforme a la Directiva, el consumidor tendrá derecho a **emprender acciones** sin cargo alguno —reparación o sustitución como acciones de primer nivel y reducción del precio o rescisión del contrato como acciones de segundo nivel, es decir que establece una jerarquía de acciones. La Directiva incluye asimismo normas para garantizar que los consumidores se beneficien de las garantías ofrecidas voluntariamente (las llamadas «garantías comerciales»), que son vinculantes para el comerciante que las ofrece.

La Directiva incluye opciones para que los Estados miembros impongan a los consumidores la obligación de informar sobre un defecto en el plazo de los dos meses siguientes a su descubrimiento y reduzcan el período de garantía legal a un año para los productos de segunda mano.

Es una directiva de armonización mínima que permite que los Estados miembros fijen unas medidas de protección al consumidor más estrictas. Diversos Estados miembros han utilizado esta posibilidad, por ejemplo, introduciendo unas normas más favorables para los consumidores en lo que respecta a la duración del período de garantía legal o un período más prolongado para la inversión de la carga de la prueba.

Recientemente, la Comisión ha propuesto **sustituir la Directiva sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo en lo que atañe a las ventas en línea y otras ventas a distancia** (por ejemplo, las ventas por teléfono o a través de pedido por correo) por una nueva Directiva que en estos momentos está siendo negociada por los colegisladores de la UE. Las principales características de la nueva propuesta de la Comisión para las ventas en línea y otras ventas a distancia son:

- plena armonización (es decir, no hay posibilidad de imponer requisitos de protección al consumidor más estrictos);
- mantenimiento del período de la garantía legal de dos años;
- ampliación del período para la inversión de la carga de la prueba a dos años (es decir que durante todo el período de garantía legal, el vendedor debe demostrar que no existía el defecto en el momento de la entrega);
- mantenimiento de una jerarquía de acciones, es decir la reparación o sustitución como acciones de primer nivel y la reducción del precio o la rescisión del contrato (reembolso) como acciones de segundo nivel.

Si bien reconoce la necesidad de actuar rápidamente en la dimensión digital del mercado único, la Comisión se ha comprometido a acometer los pasos necesarios para alinear las normas sobre las ventas a distancia y presenciales.

Para más información, véase:

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm
http://ec.europa.eu/justice/contract/digital-contract-rules/index_en.htm

Aplicación que incluye acciones de cesación

La **Directiva sobre acciones de cesación** impone a los Estados miembros la obligación de facultar a las entidades habilitadas (organizaciones civiles y/o organismos públicos) para ejercitar una acción de cesación ante un órgano jurisdiccional o una autoridad administrativa a fin de detener un acto contrario a las leyes de protección del consumidor de la UE (enumeradas en el Anexo de la Directiva y transpuestas a la legislación nacional), que atente contra los intereses colectivos de los consumidores. Por consiguiente, la Directiva sobre acciones de cesación proporciona una herramienta de aplicación de los derechos de los consumidores otorgados, entre otros, por la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales, la Directiva sobre las cláusulas abusivas en los contratos y la Directiva sobre los derechos de los consumidores. También facilita el uso de acciones de cesación en un contexto transfronterizo.

La **Directiva sobre las prácticas comerciales desleales** exige que los Estados miembros garanticen la disponibilidad de medios para combatir las prácticas comerciales desleales y así hacer cumplir sus disposiciones. En particular, la Directiva exige específicamente la posibilidad de que las personas u organizaciones adopten acciones legales (es decir, acciones judiciales) contra la práctica comercial o puedan sometan el caso ante una autoridad administrativa que sea competente para tomar decisiones sobre reclamaciones o para iniciar acciones judiciales. No obstante, la Directiva no armoniza los procedimientos antes mencionados.

La **Directiva sobre los derechos de los consumidores** exige que los Estados miembros garanticen que existan medios adecuados y eficaces para asegurar el cumplimiento de la Directiva. La Directiva ofrece soluciones individuales para el consumidor cuando el comerciante incumpla sus obligaciones, por ejemplo el vendedor en línea deberá asumir los costes de la devolución de los bienes con arreglo al derecho de desistimiento si no ha informado al consumidor de la obligación del consumidor de soportar estos costes. En lo que respecta a los demás incumplimientos de sus disposiciones, la Directiva no incluye normas específicas sobre recursos individuales.

La **Directiva sobre las cláusulas abusivas en los contratos** exige que los Estados miembros velen por que existan medios para que cese el uso de cláusulas abusivas en los contratos. La Directiva exige específicamente que exista la posibilidad de que las personas o las organizaciones emprendan acciones legales ante los órganos jurisdiccionales o ante una autoridad administrativa para obtener una decisión sobre el carácter abusivo de las cláusulas contractuales y la imposición de medios para que cese su aplicación. No obstante, la Directiva no armoniza los detalles de dichas acciones. La Directiva sobre las cláusulas abusivas en los contratos tampoco incluye ninguna norma específica sobre el procedimiento de recurso individual, es decir una solución individual para un consumidor concreto. Las leyes nacionales establecen este tipo de procedimientos.

Para más información, véase: http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions/index_en.htm