



## CONSULTA PÚBLICA PREVIA

**ANTEPROYECTO DE LEY DE MODIFICACIÓN DEL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS Y OTRAS LEYES COMPLEMENTARIAS, APROBADO POR REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, DE 16 DE NOVIEMBRE, CON OBJETO DE TRANSPONER LA 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**

De conformidad con el artículo 26.2 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, con el objetivo de mejorar la participación de los ciudadanos en el procedimiento de elaboración de normas, con carácter previo a la elaboración del anteproyecto de ley, se sustanciará una consulta pública, a través del portal de la web de la Administración competente, en la que se recabará la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma acerca de:

- Los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.
- La necesidad y oportunidad de su aprobación.
- Los objetivos de la norma.
- Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

En cumplimiento de lo anterior y de acuerdo con lo dispuesto en la Orden PRE/1590/2016, de 3 de octubre, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros de 30 de septiembre de 2016, por el que se dictan instrucciones para habilitar la participación pública en el proceso de elaboración normativa a través de los portales web de los departamentos ministeriales, se ofrece información sobre los aspectos mencionados que conciernen a la futura norma.

Los ciudadanos, organizaciones, asociaciones y entidades que así lo consideren, pueden hacer llegar sus opiniones sobre los aspectos planteados, hasta el día 15 de julio de 2020, a través del siguiente buzón de correo electrónico: [dgconsumo@mscbs.es](mailto:dgconsumo@mscbs.es)

Antecedentes de la norma	<p>El artículo 51.1 de la Constitución Española establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.</p> <p>Con el fin de dar cumplimiento al citado mandado constitucional, se aprobó el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de</p>
--------------------------	--

	<p>16 de noviembre (en adelante TRLGDCU), en cuyo libro segundo dedicado al régimen de contratos y garantías se regulan las cláusulas abusivas (título II) y la contratación a distancia y fuera del establecimiento mercantil (título III), resultado de la transposición de la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores y de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, que ahora han sido modificadas. Asimismo, en el título IV del libro primero del TRLGDCU se regula el régimen de infracciones y sanciones aplicable, que viene a ser modificado, a su vez, por la Directiva que se quiere transponer.</p> <p>Por otro lado, en el capítulo V del título I del libro primero del TRLGDCU se contiene parte de la transposición realizada en relación con la 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. Transposición que queda completada, a su vez, por la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.</p>
<p>Problemas que se pretenden solucionar con la nueva norma</p>	<p>La Directiva que debe incorporarse a nuestro derecho es consecuencia del exhaustivo control de adecuación de la legislación en materia de protección de los consumidores y comercialización llevado a cabo por la Comisión en 2016 y 2017 en el marco del programa de adecuación y eficacia de la reglamentación (REFIT) así como de la evaluación paralela de la Directiva 2011/83/UE, que permitieron identificar varias áreas en las que las normas de la Unión vigentes en materia de protección de los consumidores y usuarios debían modernizarse, debido principalmente al continuo desarrollo de las herramientas digitales.</p> <p>A este respecto, se modifica el anexo I de la Directiva 2005/29/CE para prohibir las prácticas por las cuales un empresario facilita información a un consumidor y usuario en forma de resultados de búsqueda sin revelar con claridad la publicidad retribuida o el pago específico para que ciertos bienes o servicios obtengan una clasificación superior en los resultados de las búsquedas; para prohibir aquellas prácticas que induzcan a error a los consumidores y usuarios afirmando que las reseñas de un bien o servicio han sido añadidas por consumidores y usuarios reales (compras verificadas) si no se tomaron medidas razonables y proporcionadas para garantizar que esto era así; para prohibir el uso de reseñas y aprobaciones de los consumidores y usuarios falsas; y para prohibir la reventa de entradas que se hayan adquirido empleando “softwares” como “bots”, que les permitan burlar los límites técnicos impuestos por el vendedor primario para garantizar la accesibilidad de todos los individuos a las mismas.</p> <p>Asimismo, se incluyen requisitos de transparencia respecto de los principales parámetros utilizados a la hora de determinar la clasificación de las ofertas realizada en base a una consulta en línea del consumidor o usuario, se amplían los requisitos de información precontractual en relación a los precios personalizados en línea y se establecen requisitos específicos adicionales, no exhaustivos, para los proveedores de mercados en línea.</p> <p>Por otro lado, se amplía el ámbito de aplicación de la Directiva 2011/83/UE para abarcar los contratos con arreglo a los cuales el empresario suministra o se</p>

	<p>compromete a suministrar un servicio digital al consumidor y usuario, y este facilita o se compromete a facilitar datos personales, en coherencia con la 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.</p> <p>También se modifican varios aspectos técnicos de la Directiva 2011/83/UE para garantizar la coherencia de su articulado y se eliminan las referencias al número de fax de la lista que aparecen en relación a los requisitos de información de los contratos a distancia y fuera del establecimiento mercantil, como consecuencia de su desuso frente a otros medios de comunicación basados en las nuevas tecnologías.</p> <p>Hay que destacar que se regula por primera vez la problemática de la calidad dual existente en algunos bienes que se comercializan como idénticos a otros bienes comercializados en otros Estados miembros cuando, en realidad, presentan una composición o unas características significativamente diferentes.</p> <p>En esta modificación se incluye un régimen de sanciones aplicable a cualquier infracción de estas disposiciones, para garantizar su ejecución. Sanciones que serán efectivas, proporcionadas y disuasorias.</p> <p>Del mismo modo, en el Anteproyecto de Ley se incorporarán modificaciones de algunos artículos del TRLGDCU ya sea para incorporar algunos conceptos como el de consumidor vulnerable, modificar la regulación de los teléfonos de servicio de atención al cliente o la mejora de redacción de algún precepto.</p>
Necesidad y oportunidad de su aprobación	<p>La Directiva (UE) 2019/2161 fue publicada en el DOUE con fecha 18 de diciembre de 2019 y entró en vigor a los veinte días de dicha fecha. En su artículo 7 se establece que, a más tardar el 28 de noviembre de 2021, los Estados miembros adoptarán y publicarán las normas necesarias para llevar a cabo su transposición, aplicándolas a partir del 28 de mayo de 2022.</p> <p>El artículo 288 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea enuncia que las Directivas son vinculantes para los países destinatarios en cuanto al resultado que debe obtenerse, dejando al mismo tiempo a las autoridades nacionales la competencia sobre la forma y los medios oportunos para alcanzar sus objetivos. Con este fin, dada la afectación del contenido de la Directiva a los derechos recogidos en el artículo 51 de la Constitución Española y las competencias exclusivas del Estado en virtud del artículo 149.1.1ª, 6ª, 8ª y 13ª del citado texto constitucional, en particular en relación a la legislación civil y mercantil, se hace necesario la aprobación de estas prescripciones mediante una norma estatal con rango de ley.</p>
Objetivos de la norma	<p>Se pretende actualizar el régimen de información en las fases publicitarias y precontractuales, adecuándolo a la nueva normativa europea, favoreciendo el potencial crecimiento del comercio electrónico, incrementando la seguridad jurídica de las transacciones y de los derechos de los consumidores.</p> <p>En concreto, el objeto de la Directiva es actualizar y mejorar la normativa en materia de protección de los consumidores y usuarios, adecuándola a la nueva realidad del mercado digital, así como corregir posibles incoherencias puestas en evidencia tras la evaluación de su aplicación práctica.</p>

	<p>Asimismo, la necesaria modificación del título IV del libro primero, sobre la <i>Potestad sancionadora</i>, permitirá realizar los ajustes necesarios para mejorar la aplicación del 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 del Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de febrero de 2018, sobre medidas destinadas a impedir el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación por razón de la nacionalidad, del lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los clientes en el mercado interior, así como regular la <i>Graduación de las infracciones</i> del artículo 50.1 del TRLGDCU, declarado nulo por Sentencia del Tribunal Constitucional 10/2015, de 2 de febrero.</p>
Posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatoria	<p>No existe otra alternativa regulatoria o no regulatoria apropiada, puesto que se trata de obligaciones impuestas por una Directiva de la Unión Europea que afecta a elementos jurídico-privados de las relaciones entre consumidores y usuarios, en su relación con los empresarios, lo que exige formalmente una norma estatal con rango de ley.</p>