



Colección
DERECHO DEL CONSUMO

LA NUEVA NORMATIVA DE CONSUMO EN ESPAÑA Y EN LA UNIÓN EUROPEA

Alberto J. Tapia Hermida

*Catedrático de Derecho Mercantil
Universidad Complutense de Madrid
Vicepresidente SEAIDA*

REUS
EDITORIAL

COLECCIÓN DE DERECHO DEL CONSUMO

TÍTULOS PUBLICADOS

- La protección del consumidor frente a los daños. Responsabilidad civil del fabricante y del prestador de servicios**, *M^a Ángeles Parra Lucán* (2011).
- La protección frente a las cláusulas abusivas en préstamos y créditos**, *Virginia Múrtula Lafuente* (2012).
- La protección del consumidor en los créditos hipotecarios (Directiva 2014/17/UE)**, *Silvia Díaz Alabart (Dir.) y M^a Patricia Represa Polo (Coord.)* (2015).
- La protección jurídica del consumidor en la contratación en general (Normas imperativas y pactos al respecto)**, *María Teresa Álvarez Moreno* (2015).
- Consumidor vulnerable**, *María Dolores Hernández Díaz-Ambrona* (2015).
- Las asociaciones de consumidores y usuarios**, *Teresa Carrancho Herrero* (2016).
- Manual de Derecho de Consumo**, *Silvia Díaz Alabart (Coord.)* (2016).
- Medicamentos, productos sanitarios y protección del consumidor**, *Antonio Juberías Sánchez (Coord.)* (2017).
- Resolución alternativa de litigios de consumo a través de ADR y ODR (Directiva 2013/11 y Reglamento (UE) n^o 524/2013)**, *Silvia Díaz Alabart (Dir.) y Cristina Fuenteseca Degeneffe (Coord.)* (2017).
- Anticipos del consumidor para adquirir una vivienda futura**, *José Luis Colino Mediavilla* (2017).
- La nulidad de la cláusula de gastos en los préstamos hipotecarios**, *Manuel Jesús Marín López* (2018).
- La nulidad de la cláusula suelo por falta de transparencia**, *Tania Vázquez Muiña* (2018).
- Innovación tecnológica, mercado y protección de los consumidores**, *María Teresa Álvarez Moreno (Coord.)* (2018).
- El acuerdo novatorio sobre la cláusula suelo del préstamo hipotecario. Un análisis desde la Directiva 93/13/CE de cláusulas abusivas**, *Manuel Jesús Marín López* (2019).
- Innovación tecnológica, mercado y protección de los consumidores**, *María Teresa Álvarez Moreno* (2020).
- La contratación electrónica mediante plataformas en línea: modelo negocial (B2C), régimen jurídico y protección de los contratantes (proveedores y consumidores)**, *María Teresa Álvarez Moreno* (2021).
- La protección de los consumidores en los contratos de servicios jurídicos**, *Loreto Carmen Mate Satué* (2021).
- La nueva normativa de consumo en España y en la Unión Europea**, *Alberto J. Tapia Hermida* (2022).

COLECCIÓN DE DERECHO DEL CONSUMO

Directoras:

SILVIA DÍAZ ALABART

Catedrática de Derecho civil
Universidad Complutense de Madrid

MARÍA TERESA CARRANCHO HERRERO

Catedrática de Derecho civil
Universidad de Burgos

LA NUEVA NORMATIVA DE CONSUMO EN ESPAÑA Y EN LA UNIÓN EUROPEA

Alberto J. Tapia Hermida

*Catedrático de Derecho Mercantil
Universidad Complutense de Madrid
Vicepresidente SEAIDA*

REUS
EDITORIAL

Madrid, 2022

© Editorial Reus, S. A.
C/Rafael Calvo, 18, 2º C – 28010 Madrid
Teléfonos: (34) 91 521 36 19 – (34) 91 522 30 54
Fax: (34) 91 445 11 26
reus@editorialreus.es
www.editorialreus.es

1.ª edición REUS, S.A. (2022)
ISBN: 978-84-290-2629-0
Depósito Legal: M 12023-2022
Diseño de portada: Lapor
Impreso en España
Printed in Spain

Imprime: Talleres Editoriales Cometa, S. A.
Ctra. Castellón, km 3,400 – 50013 Zaragoza

Ni Editorial Reus ni sus directores de colección responden del contenido de los textos impresos, cuya originalidad garantizan sus propios autores. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra sólo puede ser realizada con la autorización expresa de Editorial Reus, salvo excepción prevista por la ley. Fotocopiar o reproducir ilegalmente la presente obra es un delito castigado con cárcel en el vigente Código penal español.

ABREVIATURAS

- CE:** Comisión Europea.
- CCE:** Comunicación de la Comisión Europea.
- DCB:** Directiva (UE) 2019/771: Directiva sobre compraventa de bienes / Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes, por la que se modifican el Reglamento (CE) número 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE y se deroga la Directiva 1999/44/CE (DOUE de 22.5.2019 pág. L 136/28 y ss.).
- DDC:** Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores / Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011 sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.
- DPCD:** Directiva 2005/29/CE relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores / 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, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del

- Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) no 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales»).
- DSD:** Directiva (UE) 2019/770: Directiva de servicios digitales / 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 (DOUE de 22.5.2019 pág. L 136/1 y ss.).
- LC:** Ley del Consumidor / Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- LCD:** Ley de Competencia Desleal / Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.
- LGDCU:** Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- LOCM:** Ley de Ordenación del Comercio Minorista / Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.
- RDL 7/2021:** Real Decreto Ley 7/2021 en materia de contratos de compraventa de bienes y de suministro de contenidos o servicios digitales / Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de competencia, prevención del blanqueo de capitales, entidades de crédito, telecomunicaciones, medidas tributarias, prevención y reparación de daños medioambientales, desplazamiento de trabajadores en la prestación de servicios transnacionales y defensa de los consumidores (BOE núm. 101 del miércoles 28 de abril de 2021 Sec. I. Pág. 49749 y ss.).
- RDL 24/2021:** Real Decreto Ley 24/2021 en materia de transparencia, ejercicio de derechos del consumidor y en materia sancionadora / Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de bonos garantizados, distribución transfronteriza de organismos de inversión colectiva, datos abiertos y reutilización de la información del sector público, ejercicio de derechos de autor y derechos

afines aplicables a determinadas transmisiones en línea y a las retransmisiones de programas de radio y televisión, exenciones temporales a determinadas importaciones y suministros, de personas consumidoras y para la promoción de vehículos de transporte por carretera limpios y energéticamente eficientes (BOE núm. 263 del miércoles 3 de noviembre de 2021, Sec. I. Pág. 133204 y ss.).

TRLGDCU: Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

ÍNDICE

ABREVIATURAS	5
PRESENTACIÓN	9
CAPÍTULO 1. LA REFORMA DE LA LEY DEL CONSUMIDOR EN MATERIA DE CONTRATOS DE COMPRAVENTA DE BIENES Y DE SUMINISTRO DE CONTENIDOS O SERVICIOS DIGITA- LES	11
I. Introducción.....	11
II. La reforma de la LGDCU en materia de contratos de compra- venta de bienes y de suministro de contenidos o servicios digitales por el Real Decreto-Ley 7/2021, de 27 de abril	13
A) Aspectos generales	13
1. Contexto de esta reforma de la LGDCU: La proyección de las dos megatendencias regulatorias generales —sostenibilidad y digitalización— dentro del sector primario y secundario de la producción y consumo de bienes y la prestación de servicios.....	13
2. Los cinco principios esenciales de la reforma	14
a) La sostenibilidad de los bienes de consumo en forma de la durabilidad	14
b) La homologación parcial del tratamiento de los con- tratos de compraventa de bienes y los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales.....	15
c) La armonización europea plena mediante la trasposición de la Directiva de servicios digitales y la Directiva sobre compraventa de bienes.....	16
d) La conformidad como principio rector.....	17
e) La responsabilidad directa del vendedor y subsidiaria del productor.....	18

B)	La estructura del nuevo régimen de la sostenibilidad de los bienes de consumo y defensa del consumidor digital	18
	1. Elementos subjetivos.....	18
	2. Elementos objetivos.....	19
	a) Elementos objetivos relacionados con la sostenibilidad	19
	b) Elementos objetivos relacionados con la digitalización.....	20
	c) Referencia a la jurisprudencia reciente del TJUE y del TS español sobre la noción de producto defectuoso....	21
	3. Tipos de contratos	22
	a) Los contratos de compraventa de bienes.....	22
	b) Los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales.....	23
	4. Referencia especial a la modificación o resolución de los contenidos o servicios digitales.....	24
	a) La modificación de los contenidos o servicios digitales	24
	b) La resolución de los contenidos o servicios digitales	24
C)	El funcionamiento del nuevo régimen de la sostenibilidad de los bienes de consumo y defensa del consumidor digital.....	25
	1. Las exclusiones de aplicación del régimen de «garantías y servicios posventa» establecidos en el título IV de la Ley del Consumidor	25
	2. La conformidad de los bienes y de los contenidos o servicios digitales	26
	3. Referencia especial al régimen de la conformidad en la instalación de los contenidos o servicios digitales.....	26
	4. La responsabilidad del empresario y los derechos del consumidor y usuario.....	27
	a) La manifestación de la falta de conformidad por el consumidor o usuario.....	28
	b) La extensión del plazo para la manifestación por el consumidor o usuario de la falta de conformidad del bien —o del plazo de garantía— de dos a tres años... ..	28
	5. El régimen jurídico de la puesta en conformidad.....	30
	a) Compraventa de bienes.....	30
	b) Suministro de contenidos o servicios digitales	31
	c) Reglas generales de las medidas correctoras para la puesta en conformidad	31
	6. El ejercicio de derechos por el consumidor y usuario ...	31
	a) Carga de la prueba	32

b) Suspensión del cómputo de plazos	32
c) Documentación justificativa	32
d) Acción contra el productor y de repetición	32
III. Conclusiones	33
CAPÍTULO 2. LA REFORMA DE LA LEY DEL CONSUMIDOR —Y LA LEY DE COMPETENCIA DESLEAL Y LA LEY DE ORDE- NACIÓN DEL COMERCIO MINORISTA— EN MATERIA DE TRANSPARENCIA, DE EJERCICIO DE DERECHOS DEL CON- SUMIDOR Y EN MATERIA SANCIONADORA	37
I. Introducción	37
II. La reforma de la LGDCU —y de la LCD y la LOCM— en mate- ria de transparencia, de ejercicio de derechos del consumidor y en materia sancionadora por el RDL 24/2021	39
A) La reforma del régimen de transparencia en la normativa de consumo.....	39
1. Indicación de los precios reducidos de los productos ofrecidos a los consumidores	39
2. Visitas no solicitadas efectuadas por los comerciantes al domicilio de los consumidores y excursiones organiza- das por las empresas.....	40
3. Deber de informar al consumidor sobre la eventual iden- tificación empresarial del tercero que ofrece productos o servicios en mercados en línea.....	41
4. Deberes específicos de información a los consumi- dores	42
a) Cuando el precio haya sido personalizado sobre la base de una toma de decisiones automatizada	42
b) Cuando se ofrezca información precontractual de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.....	43
c) Cuando se celebren contratos en mercados en línea .	43
B) Ejercicio de sus derechos por los consumidores	44
1. Nuevas medidas correctoras puestas a disposición de los consumidores perjudicados por prácticas comercia- les desleales	44
a) Presunción del uso de prácticas comerciales desleales para el ejercicio de acciones.....	45
b) Responsabilidad solidaria de los infractores	45
c) Neutralización del uso de una práctica comercial des- leal.....	45
d) La lucha contra el fenómeno de calidad dual y la discriminación de mercados.....	45

e) Nuevas «prácticas comerciales encubiertas» consistentes en reseñas falaces en los medios de comunicación....	46
e.1) Los contrarios a las previsiones sobre información en los medios de comunicación para promover un producto, reseñas y búsquedas.....	46
e.2) Nuevas conductas desleales por confusión	46
f) La reventa desleal de entradas de espectáculos.....	47
2. Derecho de desistimiento: modificación del plazo para su ejercicio	47
a) Nuevos plazos.....	47
b) Término inicial	48
c) Consecuencias en las instrucciones para la cumplimiento del derecho de desistimiento.....	49
d) Prórroga «ex lege» de los plazos para el ejercicio del derecho de desistimiento	49
C) Régimen sancionador estatal relativo a la defensa de los consumidores	50
1. Modificación del título IV del libro primero de la LGDCU sobre la «potestad sancionadora»	50
a) Principios generales	50
b) Impulsos europeos	50
2. Infracciones.....	51
a) Tipificación	51
b) Calificación y graduación	51
3. Sanciones	52
a) Graduación	52
b) Actualización de la cuantía de las multas.....	52
c) El decomiso como sanción accesoria	53
d) La identificación de los responsables de las infracciones.....	53
4. Otras modificaciones del régimen sancionador: descripción de las infracciones y sanciones, caducidad del procedimiento sancionador y extinción de responsabilidad	53
III. Conclusiones	54
CAPÍTULO 3. LA LEY 4/2022, DE 25 DE FEBRERO, DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS FRENTE A SITUACIONES DE VULNERABILIDAD SOCIAL Y ECONÓMICA	57
I. Antecedente: la «Nueva Agenda del Consumidor» de la Comisión Europea	57
II. Características generales de la Ley 4/2022	61
III. Aspectos de la Ley del consumidor modificados por la Ley 4/2022	62

A) La noción y la especial protección de la persona consumidora vulnerable.....	62
1. Noción de la persona consumidora vulnerable	62
2. Especial protección de la persona consumidora vulnerable	64
B) La obligación de redactar la información precontractual y contractual en castellano y en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato...	66
1. En la información precontractual	66
2. En la documentación contractual	66
3. Efectos colaterales	67
C) La protección adicional del consumidor y usuario de productos y servicios financieros.....	67
1. Servicios de pagos digitales.....	68
2. Medidas organizativas de atención a la clientela por sector de entidades de crédito	68
CAPÍTULO 4. LA «CODIFICACIÓN» DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA UNIÓN EUROPEA	71
I. Introducción: la «codificación» europea de la normativa de protección del consumidor	71
A) Antecedente y origen: La «Nueva Agenda del Consumidor» de la Comisión Europea de 13 de noviembre de 2020	71
B) Las Comunicaciones de la Comisión Europea de 29 de diciembre de 2021	72
II. Las Directrices de la Comisión Europea sobre la interpretación y la aplicación de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos de los consumidores.....	74
A) Aspectos generales	74
1. Norma interpretada: la Directiva 2011/83/UE	74
2. Finalidad y destinatarios.....	74
3. Advertencias legales y jurisdiccionales.....	75
B) Las nociones básicas.....	76
1. Conceptos subjetivos	76
a) Consumidor.....	76
b) <i>Comerciante</i>	77
2. Conceptos funcionales	78
a) El contrato.....	78
b) Tipología de los contratos cubiertos por la DDC.....	79
c) Referencia especial a los contratos mixtos —de venta y de servicios— incluidos en la DDC. El criterio de la importancia relativa.....	80

d) Distinción entre servicios digitales.....	81
e) Contratos a los que no se aplica la DDC	82
C) La transparencia.....	83
D) El derecho de desistimiento.....	83
E) Otros aspectos que tratan las Directrices.....	84
III. La Guía sobre la interpretación y la aplicación de la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores.....	84
A) Aspectos generales	84
1. Norma interpretada: la Directiva 2005/29/CE.....	84
2. Finalidad y destinatarios.....	85
3. Advertencias legales y jurisdiccionales.....	85
B) Contenido general de la Guía.....	86
1. Ámbito de aplicación de la DPCD.....	86
2. Principales conceptos de la DPCD	86
3. La lista negra de prácticas comerciales.....	87
IV. Conclusiones	87
CAPÍTULO 5. LAS PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES DE LAS EMPRESAS EN SUS RELACIONES CON LOS CONSUMIDORES EN LOS SECTORES FINANCIERO E INMOBILIARIO .	91
I. Referencias de la Guía a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en los sectores financiero e inmobiliario	91
A) La capacidad de los Estados miembros de imponer requisitos más exigentes o más restrictivos.....	92
B) Especial relevancia de la diligencia profesional	93
C) Prácticas desleales más frecuentes en ambos sectores	93
II. Referencias especiales al consumo en el mercado inmobiliario.....	94
A) Precisiones sobre los actores	94
1. Sobre la noción de consumidor inmobiliario.....	94
2. Sobre la noción de comerciante inmobiliario.....	95
B) Precisiones sobre los deberes de información.....	95
III. Referencias especiales de la guía al consumo en el mercado de los servicios financieros.....	96
A) Antecedente: las referencias específicas de la Nueva Agenda del Consumidor de 13 de noviembre de 2020 al sector financiero.....	96
B) La noción de los servicios financieros.....	98
C) La legislación sectorial subyacente	98
D) Los riesgos agravados para los consumidores	99

E) La prevención especial frente a las prácticas comerciales engañosas y agresivas.....	99
F) La necesidad de ofrecer una transparencia especial de los productos financieros.....	100
IV. Conclusiones	101
CAPÍTULO 6. EL CONSUMO SOSTENIBLE EN LA UE	103
I. Antecedente: las referencias de la Nueva Agenda del Consumidor de 13 de noviembre de 2020 al consumo sostenible y las medidas normativas anunciadas, el 30 de marzo de 2022, por la Comisión Europea	103
II. Las referencias de la Guía sobre la interpretación y la aplicación de la Directiva 2005/29/CE al consumo sostenible.....	105
A) Las declaraciones medioambientales	106
1. Noción.....	106
2. El «blanqueo ecológico»	107
3. Contexto normativo	107
4. Autorregulación empresarial en materia de declaraciones medioambientales.....	108
5. Las declaraciones medioambientales en la DPCD.....	110
a) Alcance	110
b) Principios fundamentales.....	110
b.1) Veracidad.....	110
b.2) Integridad.....	111
b.3) Accesibilidad.....	112
b.4) Equilibrio.....	112
b.5) Claridad.....	112
b.6) Justificación.....	113
b.7) Evaluación.....	114
c) Supuestos de aplicación de disposiciones de la DPCD a las declaraciones medioambientales.....	115
c.1) Declaraciones medioambientales engañosas	115
c.2) Declaraciones medioambientales comparativas..	116
B) La obsolescencia programada.....	117
1. Antecedente: la referencia de la Nueva Agenda del Consumidor a la lucha contra la obsolescencia temprana y la promoción de la durabilidad y las medidas normativas anunciadas, el 30 de marzo de 2022, por la Comisión Europea	117
2. Noción de obsolescencia programada	122
3. Corrección de la obsolescencia programada por la DPCD.....	123
III. Conclusiones	124

Esta Monografía de la Editorial Reus sobre *La nueva normativa de consumo en España y en la Unión Europea* resulta útil y oportuna porque ofrece una síntesis clara de las modificaciones profundas y significativas que ha experimentado, durante el año 2021, la normativa de protección del consumidor o usuario en la Unión Europea y, por ende, en España. Las reformas han afectado a **extremos de la máxima actualidad** como la digitalización de los bienes, servicios y contratos o **socialmente sensibles** como la identificación de colectivos de consumidores y usuarios necesitados de una particular protección. A esta importancia material debemos añadir un factor de **oportunidad temporal** porque los efectos de estas reformas publicadas en el año 2021 se inician en este año 2022, como la reforma de la Ley del Consumidor por el Real Decreto Ley 7/2021 que entró en vigor el 1 de enero de 2022 o se desarrollarán en su devenir, como en el caso de las reformas de la Ley del Consumidor, de la Ley de Competencia Desleal y de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista por el Real Decreto Ley 24/2021 que entran en vigor el 28 de mayo de 2022.

El autor es **Catedrático de Derecho Mercantil en la Universidad Complutense de Madrid**, abogado en ejercicio y exletrado de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Está especializado en regulación de los mercados financieros, donde destaca su blog (el Blog de Alberto J. Tapia Hermida). Es autor, entre otras obras, de las monografías *Guía Concursal*, (2020), *Guía de la contratación bancaria y financiera* (2020), *Guía del Contrato de Seguro* (2018) y de los manuales: *Manual de Derecho del Mercado Financiero* (2015), *Derecho del Mercado de Valores* (2 ediciones, 2000 y 2003), *Derecho de Seguros y Fondos de Pensiones* (4 ediciones, 2001, 2003, 2006 y 2014) y *Derecho Bancario* (2002). En materia de **consumo** destacan sus estudios *La «codificación» de la normativa de protección del consumidor en la Unión Europea*, La Ley Unión Europea, n.º 101, Sección Regulación, marzo 2022 y «Decálogo de la normativa de protección del consumidor en la Unión Europea», *Diario La Ley*, n.º 10019, Sección Tribuna, 1 de marzo de 2022; así como las entradas publicadas en su blog los pasados días 18 y 19 de enero del año en curso bajo el título *Consumo sostenible en la UE: La sostenibilidad en la Guía de la Comisión Europea sobre la interpretación y la aplicación de la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a las prácticas comerciales desleales*, así como la publicada el 5 de abril sobre el *Consumo sostenible en la UE: Novedades regulatorias en materia de sostenibilidad y durabilidad de los bienes, su obsolescencia programada, las declaraciones medioambientales y el «blanqueo ecológico»*. *Documentos de la Comisión Europea de 30 de marzo de 2022»*.