



Principales novedades en la contratación y en las relaciones con consumidores

21 de septiembre de 2022





Novedades en materia de garantía legal en la compraventa de bienes físicos por consumidores

Estas novedades fueron aprobadas mediante el Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril de 2021, que transpuso la Directiva (UE) 2019/771. Las modificaciones introducidas por el Real Decreto-ley entraron en vigor el pasado 1 de enero de 2022. El Real Decreto-ley fue convalidado y está siendo tramitado de urgencia como proyecto de ley, con lo que alguna de las novedades que se resumen a continuación pueden sufrir modificaciones como consecuencia de las enmiendas que se aprueben durante su tramitación parlamentaria¹.

Actividades afectadas	Materia	Novedad
Venta de bienes físicos	Nuevos supuestos que determinan la falta de conformidad de un bien y, con ella, la posibilidad de que el consumidor reclame al empresario los remedios de la garantía legal	Para que el bien adquirido por un consumidor se considere conforme con el contrato deben reunirse ocho nuevos requisitos de conformidad, que se dividen y agrupan tras la reforma en torno a dos nuevas perspectivas: una subjetiva y otra objetiva. ➤ Requisitos subjetivos de conformidad: para ser conformes con el contrato desde una perspectiva subjetiva, los bienes deben: - Ajustarse a la descripción, tipo de bien, cantidad y calidad y poseer la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y demás características que se establezcan en el contrato. - Ser aptos para los fines específicos para los que el consumidor los necesite y que haya puesto en conocimiento del empresario, siempre que el empresario los haya aceptado antes de la contratación. - Ser entregados o suministrados junto con todos los accesorios e instrucciones, también en materia de instalación o integración. - Ser suministrados con actualizaciones. ➤ Requisitos objetivos de conformidad: para ser conformes con el contrato desde una perspectiva objetiva, los bienes deben: - Ser aptos para los fines a los que normalmente se destinan los bienes del mismo tipo, teniendo en cuenta las normas técnicas o los códigos de conducta de la industria del sector. - Poseer la calidad y corresponder con la descripción de la muestra o modelo del bien que el empresario haya puesto a disposición del consumidor antes de la celebración del contrato. - Entregarse o suministrarse junto con los accesorios y, en particular, el embalaje y las instrucciones que el consumidor pueda razonablemente esperar recibir. - Presentar la cantidad y poseer las cualidades y características, en particular respecto de la durabilidad del bien y la funcionalidad, compatibilidad y seguridad que presentan normalmente los bienes del mismo tipo y que el consumidor pueda razonablemente esperar, dada la naturaleza de los bienes y teniendo en cuenta cualquier declaración pública realizada por el empresario.

¹ A 21 de junio de 2022 el *Proyecto de Ley 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* (procedente del Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril), continúa su tramitación parlamentaria. Puede accederse a la tramitación [aquí](#).



Venta de bienes físicos

Nuevas consecuencias para el empresario cuando se produce una falta de conformidad del bien con el contrato

El nuevo régimen introduce **consecuencias adicionales cuando se produce una falta de conformidad del bien**:

- Se reconoce expresamente el **derecho del consumidor a suspender el pago** de cualquier parte pendiente del precio del bien, y ello hasta que la falta de conformidad sea subsanada por el empresario.
- Cuando una **vulneración de derechos de terceros** (en particular, de derechos de propiedad intelectual) **impida o limite la utilización de los bienes**, el consumidor podrá exigir al empresario la subsanación de esa falta de conformidad, la **reducción del precio o la resolución del contrato**.

Venta de bienes físicos

Nuevas facultades para el consumidor para solicitar la rebaja del precio o la resolución del contrato en casos de falta de conformidad

Ante la falta de conformidad del bien contratado, el consumidor podrá **exigir directamente la reducción del precio o la resolución del contrato** en cualquiera de los siguientes supuestos, que son adicionales a los regulados hasta ahora:

- Cuando aparezca **otra falta de conformidad después del intento del empresario** de reparar o sustituir el bien;
- Cuando la **falta de conformidad sea de tal gravedad** que se justifique la reducción inmediata del precio o la resolución del contrato; o
- Cuando **el empresario haya declarado, o así se desprenda claramente de las circunstancias**, que no reparará o sustituirá los bienes en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor.

Venta de bienes físicos

Ampliación de los plazos de garantía legal

Nuevo **plazo de garantía legal: 3 años** desde la entrega del bien (antes de la reforma, 2 años)
Nuevo **plazo de presunción** de preexistencia de la falta de conformidad: **2 años** desde la entrega del bien (antes de la reforma, 6 meses)
Nuevo **plazo de prescripción** para ejercitar las acciones derivadas de la garantía legal: **5 años** desde la manifestación de la falta de conformidad (antes de la reforma, 3 años desde la entrega del producto)
Nuevo **plazo en el que el productor debe garantizar la existencia de repuestos y de un adecuado servicio técnico: 10 años** a partir de la fecha en que el bien deje de fabricarse (antes de la reforma, 5 años)
Nuevo **plazo de 14 días para reembolsar al consumidor** los importes que deriven de la reducción del precio o la resolución, contados a partir del momento en que el empresario haya sido informado por el consumidor.



Venta de bienes físicos

Nueva regulación de la garantía comercial

En caso de divergencia entre las condiciones contractuales aplicables a la garantía comercial y las condiciones anunciadas al respecto en la publicidad que pueda haber realizado el empresario, **serán aplicables a la garantía comercial las condiciones publicitadas** por el empresario

De conformidad con el nuevo plazo de prescripción para ejercitar las acciones derivadas de la garantía legal (así como con los plazos de prescripción del CC), **la acción para reclamar el cumplimiento de lo dispuesto en la garantía comercial adicional prescribirá a los cinco años** (antes de la reforma, a los 6 meses) **desde la finalización del plazo de garantía.**



Novedades en materia de garantía legal en el suministro de contenidos y servicios digitales a consumidores

Estas novedades fueron aprobadas mediante el Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril de 2021, que transpuso la Directiva (UE) 2019/770. Las modificaciones introducidas por el Real Decreto-ley entraron en vigor el pasado 1 de enero de 2022. El Real Decreto-ley fue convalidado y está siendo tramitado de urgencia como proyecto de ley, con lo que alguna de las novedades que se resumen a continuación pueden sufrir modificaciones como consecuencia de las enmiendas que se aprueben durante su tramitación parlamentaria.

Actividades afectadas	Materia	Novedad
Venta de bienes con elementos digitales y suministro de contenidos y servicios	Nuevo régimen de garantía legal aplicable a los contratos de compraventa con elementos digitales y a los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales	A raíz de la reforma, el régimen de garantía legal y servicios posventa no es únicamente aplicable a los contratos de compraventa de bienes físicos, sino también: (i) a los contratos de compraventa de bienes con elementos digitales; y (ii) a los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales. ➤ Los bienes con elementos digitales son objetos muebles tangibles que incorporan contenidos o servicios digitales, o que están interconectados con esos contenidos y servicios digitales de tal modo que su ausencia impediría que esos bienes desempeñasen su función. ➤ Los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales son aquellos en los que el empresario suministra contenidos o servicios digitales al consumidor y el consumidor paga un precio o facilita datos personales como contraprestación.
Venta de bienes con elementos digitales	Obligación de entrega de bienes con elementos digitales	Los bienes con elementos digitales deben ser entregados mediante la transmisión de su posesión material o control al consumidor, sin ninguna demora indebida y en un plazo máximo de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato. En el supuesto de que el empresario no cumpla con su obligación de entrega, el consumidor puede emplazarlo para que cumpla en un plazo adicional adecuado a las circunstancias que en cada caso correspondan.
Suministro de contenidos y servicios digitales	Obligación de suministro de contenidos o servicios digitales	Los contenidos o servicios digitales deben ser suministrados sin demora indebida tras la celebración del contrato. Si el empresario no cumple con su obligación de suministro, el consumidor puede solicitar que le sean suministrados los contenidos o servicios digitales sin demora indebida o en un periodo de tiempo adicional acordado expresamente por las partes.



Venta de bienes con elementos digitales y suministro de contenidos y servicios digitales

Persistencia en el incumplimiento de la obligación de entrega (en el caso de bienes con elementos digitales) o de suministro (en el caso de contenidos o servicios digitales)

Si el incumplimiento de la obligación de entrega o suministro persiste por parte del empresario, el consumidor tiene derecho a resolver el contrato en determinadas circunstancias. En particular, el consumidor tiene derecho a resolver directamente el contrato cuando:

- El empresario haya rechazado entregar los bienes con elementos digitales o haya declarado, o así se desprenda claramente de las circunstancias, que no suministrará al consumidor los contenidos o servicios digitales.
- Las partes hayan acordado, o así se desprenda claramente de las circunstancias, que para el consumidor es esencial que la entrega de bienes con elementos digitales o el suministro se produzca antes de una fecha determinada.

Venta de bienes con elementos digitales y suministro de contenidos y servicios digitales

Requisitos subjetivos de conformidad de los bienes con elementos digitales y de los contenidos y servicios digitales

Además del resto de requisitos subjetivos de conformidad establecidos con carácter general, los bienes con elementos digitales y los contenidos y servicios digitales deben:

- Entregarse o suministrarse con la asistencia al consumidor o usuario según disponga el contrato.
- Suministrarse con actualizaciones al consumidor o ser actualizados, según disponga el contrato.

Venta de bienes con elementos digitales y suministro de contenidos y servicios digitales

Requisitos objetivos de conformidad de los bienes con elementos digitales y de los contenidos y servicios digitales

Además del resto de requisitos objetivos de conformidad establecidos con carácter general, los bienes con elementos digitales y los contenidos y servicios digitales deben:

- Ser conformes con la versión de prueba o vista previa del contenido o servicio digital que se haya puesto a disposición del consumidor o usuario antes de la celebración del contrato.
- Presentar la accesibilidad y la continuidad del contenido o servicio digital que presenten contenidos o servicios del mismo tipo y que el consumidor pueda razonablemente esperar, dada su naturaleza y teniendo en cuenta cualquier declaración pública realizada por el empresario.
- Comunicarse y suministrarse al consumidor las actualizaciones, incluidas las relativas a la seguridad, que sean necesarias para mantener la conformidad del objeto del contrato durante los siguientes períodos:
 - Si se producen uno o más actos de suministro separados, el plazo que el consumidor pueda razonablemente esperar, atendiendo al tipo y la finalidad de los bienes o de los contenidos o servicios digitales, y teniendo en cuenta las circunstancias y la naturaleza del contrato.
 - Si el suministro es continuado, el plazo que establezca el contrato.



- Si un contrato de compraventa de bienes con elementos digitales prevé un plazo de suministro continuo igual o inferior a tres años, un plazo de tres años a partir del momento de la entrega del bien con elemento digitales.

Si el consumidor no instala las actualizaciones en un plazo razonable, el empresario no será responsable de ninguna falta de conformidad causada únicamente por la ausencia de la correspondiente actualización, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- > Que el consumidor haya recibido información acerca de la disponibilidad de la actualización y de las consecuencias de su no instalación; y
- > Que la no instalación de la actualización o la instalación incorrecta por parte del consumidor no se deba a deficiencias en las instrucciones facilitadas por el empresario.

Venta de bienes con elementos digitales y suministro de contenidos y servicios digitales

Nuevas obligaciones para empresarios y consumidores en caso de resolución de los contratos de compraventa de bienes con elementos digitales y de suministro de contenidos o servicios digitales

En caso de resolución del contrato por parte del consumidor, el empresario deberá, entre otras:

- > **Reembolsar al consumidor todos los importes pagados con arreglo al contrato**, salvo que los contenidos o servicios digitales hayan sido conformes durante un período de tiempo anterior a la resolución del contrato. En tal caso, el empresario debe reembolsar al consumidor únicamente la parte proporcional del precio pagado, correspondiente al período de tiempo durante el cual los contenidos o servicios digitales no han sido conformes.
- > **Cumplir con las obligaciones aplicables en materia de protección de datos** personales del consumidor o usuario.
- > **Abstenerse de utilizar cualquier contenido**, distinto de los datos personales, **proporcionado o creado por el consumidor** al utilizar los contenidos o servicios digitales suministrados, excepto cuando dicho contenido cumpla alguna de las siguientes condiciones:
 - No tenga ninguna utilidad fuera del contexto de los contenidos o servicios digitales suministrados por el empresario;
 - Esté exclusivamente relacionado con la actividad del consumidor durante el uso de los contenidos o servicios digitales suministrados por el empresario;
 - Haya sido agregado con otros datos por el empresario y no pueda desagregarse, o solo pueda desagregarse realizando esfuerzos desproporcionados; o
 - Haya sido generado conjuntamente por el consumidor y otras personas, y otros consumidores puedan continuar haciendo uso del contenido.
- > Además, **el empresario debe poner a disposición del consumidor**, a petición de este, **cualquier contenido** distinto de los datos personales **que el consumidor o usuario haya proporcionado o creado** al utilizar los contenidos o servicios digitales suministrados por el empresario, salvo en determinados supuestos.



Suministro de contenidos y servicios digitales

Facultad del empresario de modificar los contenidos o servicios digitales más allá de lo necesario para mantener su conformidad

Para que el empresario pueda modificar de forma válida los contenidos o servicios digitales contratados por el consumidor, deben cumplirse, **de forma cumulativa**, los siguientes requisitos:

- El contrato debe permitir esa modificación y proporcionar una razón válida;
- La modificación debe realizarse sin costes adicionales para el consumidor;
- El consumidor debe ser informado de forma clara y comprensible acerca de la modificación; y
- En caso de que el consumidor tenga derecho a resolver el contrato, debe informarse al consumidor, con una antelación razonable y en un soporte duradero, de las características y el momento de la modificación y de su derecho a resolver el contrato, o sobre la posibilidad de mantener los contenidos o servicios digitales sin la modificación.

Venta de bienes con elementos digitales y suministro de contenidos y servicios digitales

Nuevos plazos aplicables al régimen de garantía legal de los bienes con contenidos digitales o de los contenidos y servicios digitales

Nuevos plazos de garantía legal:

- Si se trata de un contrato que prevé el **suministro en un acto único o en actos individuales**, **2 años** desde el suministro.
- Si se trata de un contrato de **suministro** de contenidos o servicios digitales o de un contrato de compraventa de bienes con elementos digitales que prevé un suministro continuo durante un periodo determinado, **durante todo el plazo que dure el suministro**.
- No obstante lo anterior, si el contrato de compraventa de bienes con elementos digitales establece un suministro continuo inferior a 3 años, **3 años desde la entrega del bien**.

Nuevos plazos de presunción de preexistencia de falta de conformidad:

- Si se trata de un contrato de **suministro en un acto único o en actos individuales**, **1 año** desde el suministro.
- Si se trata de un contrato de suministro de contenidos o servicios digitales o de un contrato de compraventa de bienes con elementos digitales que prevea un suministro continuo durante un periodo determinado, **durante todo el plazo que dure el suministro**.
- No obstante lo anterior, si el contrato de compraventa de bienes con elementos digitales establece un suministro continuo inferior a 3 años, **3 años** desde la entrega del bien.

Nuevo plazo de prescripción para ejercitar acciones relativas a la falta de conformidad de bienes con elementos digitales y de servicios o contenidos digitales: **5 años** desde la manifestación de la falta de conformidad.



Novedades adicionales en materia de contratación con consumidores y usuarios, competencia desleal y comercio minorista

Estas novedades fueron aprobadas mediante el Real Decreto-Ley 24/2021, que transpuso la Directiva 2019/2161. La mayoría de las modificaciones introducidas por este Real Decreto-ley entrarán en vigor el próximo 28 de mayo de 2022. El Real Decreto-ley fue convalidado y está siendo tramitado de urgencia como proyecto de ley, con lo que alguna de las novedades que se resumen a continuación pueden sufrir modificaciones como consecuencia de las enmiendas que se aprueben durante su tramitación parlamentaria².

Actividades afectadas	Materia	Novedad
Sitios web de búsqueda de bienes y servicios y de reseñas de consumidores	Nuevas obligaciones de información en los servicios que ofrezcan a los consumidores la búsqueda de ofertas de bienes y servicios o reseñas de otros consumidores	Las prácticas comerciales consistentes en ofrecer a los consumidores la posibilidad de buscar bienes y servicios ofertados por distintos empresarios o consumidores sobre la base de una consulta en forma de palabra clave, expresión u otro tipo de dato introducido deberán contener la siguiente información: ➤ Información general relativa a los principales parámetros que determinan la clasificación de los bienes y servicios presentados al consumidor y usuario como resultado de la búsqueda; y ➤ La importancia relativa de esos parámetros frente a otros. Las prácticas comerciales en las que un empresario facilite el acceso a las reseñas de los consumidores sobre bienes y servicios deberán contener información sobre el hecho de que el empresario garantice o no que dichas reseñas publicadas han sido efectuadas por consumidores que han utilizado o adquirido realmente el bien o servicio. La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los anteriores requisitos incumbirá al empresario.

² A 21 de junio de 2022 el Proyecto de Ley 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 (procedente del Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre), continúa su tramitación parlamentaria. Puede accederse a la tramitación [aquí](#).



Contratación a distancia y fuera del establecimiento mercantil

Nuevos requisitos de información precontractual adicionales en los contratos a distancia y en los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.

A raíz de la reforma, **se modifica la información precontractual que se deberá proporcionar a los consumidores con los que se suscriban contratos a distancia y fuera del establecimiento mercantil**. Con la reforma se deberá informar, además, sobre los siguientes extremos:

- La **existencia de una garantía legal** de conformidad **para los contenidos y los servicios digitales**;
- La **funcionalidad de los bienes con elementos digitales, el contenido y los servicios digitales**, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables;
- **Toda compatibilidad e interoperabilidad relevante de los bienes con elementos digitales, el contenido y los servicios digitales** conocidos por el empresario o que quepa esperar razonablemente que conozca; y
- Si el **precio del producto o servicio ha sido personalizado con base en decisiones automatizadas**.

Asimismo, se añade la **obligación de facilitar la información precontractual al consumidor de forma gratuita y al menos en castellano** y en su caso, a petición de cualquiera de las partes, deberá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato.

La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los anteriores requisitos **incumbirá al empresario**.

Contratación en mercados en línea o marketplaces

Nuevos requisitos de información específicos adicionales en los contratos celebrados en mercados en línea

Se establecen nuevos **requisitos de información específicos adicionales para contratos celebrados en mercados en línea con consumidores**. En concreto, se debe informar a los consumidores sobre la siguiente información:

- **Información general** relativa a **los principales parámetros que determinan la clasificación de las ofertas presentadas al consumidor** en el *marketplace* como resultado de la búsqueda, y la importancia relativa de esos parámetros frente a otros;
- Si el **tercero que ofrece los bienes, servicios o contenido digital** en el mercado en línea tiene la condición de empresario o no;
- Cuando el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenido digital **no sea un empresario**, la mención expresa de que **la normativa en materia de protección de los consumidores y usuarios no es de aplicación al contrato**;
- Cuando proceda, **cómo se reparten las obligaciones relacionadas con el contrato entre el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenido digital y el proveedor del mercado en línea**;



-
- En su caso, las garantías y seguros ofrecidos por el proveedor del mercado en línea; y
 - Los métodos de resolución de conflictos y, en su caso, el papel desempeñado por el proveedor del mercado en línea en la solución de posibles controversias.

La carga de la prueba en relación con el **cumplimiento de los anteriores requisitos de información incumbirá al empresario.**



Derechos de los consumidores en la contratación

Nueva regulación del derecho de desistimiento de los consumidores y usuarios

A raíz de la reforma, **se establecen modificaciones en relación con el derecho al desistimiento:**

- **El plazo de desistimiento se amplía de catorce a treinta días naturales** en el caso de los contratos celebrados en el contexto de **visitas no solicitadas** efectuadas por el empresario en el domicilio del consumidor o de **excursiones organizadas** por el empresario con el objetivo o efecto de promocionar o vender bienes o servicios.
- Se **amplían las excepciones al derecho de desistimiento**, en particular en lo referente al suministro de contenido digital **cuando el contrato imponga al consumidor una obligación de pago.**
- Se añaden **obligaciones y derechos del empresario en caso de desistimiento:**
 - En lo que respecta a los datos personales del consumidor, **el empresario cumplirá las obligaciones aplicables en materia de protección de datos;**
 - El empresario **se abstendrá de utilizar cualquier contenido**, distinto de los datos personales, **proporcionado o creado por el consumidor al utilizar los contenidos o servicios digitales** suministrados por el empresario, excepto cuando concurren determinadas condiciones;
 - Salvo en determinadas situaciones, el empresario pondrá a disposición del consumidor, a petición del consumidor, cualquier contenido distinto de los datos personales que el consumidor haya proporcionado o creado al utilizar los contenidos o servicios digitales suministrados por el empresario;
 - El consumidor tendrá derecho a recuperar esos contenidos sin cargo alguno, sin impedimentos por parte del empresario, en un plazo razonable y en un formato utilizado habitualmente y legible electrónicamente; y
 - El empresario podrá impedir al consumidor cualquier uso posterior a la fecha de desistimiento **de los** contenidos o servicios digitales.
- Se añaden **obligaciones y derechos del consumidor en caso de desistimiento.** En concreto, se establece que el consumidor se abstendrá de utilizar el contenido o servicio digital y de ponerlo a disposición de terceros.



Contratación general con consumidores

Establecimiento de un nuevo
régimen sancionador

Se establece un **nuevo régimen sancionador** en materia de Derecho de consumo.

- En concreto, se modifican algunas infracciones ya previstas en la regulación anterior y **se tipifican otras conductas prácticas como infracciones**:
 - Toda actuación discriminatoria contra personas consumidoras vulnerables, independientemente del motivo o contra cualquier consumidor por el ejercicio de sus derechos como consumidores;
 - La negativa a aceptar el pago en efectivo como medio de pago dentro de los límites establecidos por la normativa tributaria y de prevención y lucha contra el fraude fiscal;
 - El incumplimiento de los deberes y prohibiciones impuestos por la Administración con el fin de evitar la producción o continuación de riesgos o lesiones para los consumidores, así como el incumplimiento de los compromisos adquiridos para poner fin a la infracción y corregir sus efectos; y
 - Cualquier incumplimiento de las obligaciones de la regulación de contratos celebrados a distancia.
- Se establece un **nuevo régimen de calificación y graduación de las infracciones**.
- Asimismo, **se adapta el régimen sancionador** en materia de defensa de los consumidores **a las exigencias de la unidad del mercado** tanto nacional como europeo, y se garantiza que **las sanciones aplicables sean efectivas, proporcionales y disuasorias**.
- **Las infracciones serán sancionadas con multa** comprendida entre los siguientes importes máximos y mínimos:
 - **Infracciones leves**: entre 150 y 10.000 euros, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre dos y cuatro veces el beneficio ilícito obtenido.
 - **Infracciones graves**: entre 10.001 y 100.000 euros pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre cuatro y seis veces el beneficio ilícito obtenido.
 - **Infracciones muy graves**: entre 100.001 y 1.000.000 euros, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre seis y ocho veces el beneficio ilícito obtenido.



Relaciones generales con consumidores

Nuevos conceptos y nuevas prácticas desleales en las relaciones con consumidores

A raíz de la reforma, **se regulan nuevos conceptos y se incorporan nuevas prácticas desleales en las relaciones con consumidores:**

- **Se regula por primera vez la calidad dual de los bienes como un supuesto de acto de engaño desleal.** En este sentido, se considera desleal cualquier operación de comercialización de un bien como idéntico a otro comercializado en otros Estados miembros, cuando el bien presente una composición o unas características significativamente diferentes, a menos que exista una justificación para ello.
- Se incluyen **los servicios de la sociedad de la información o las redes sociales como ámbitos o medios en los que las prácticas comerciales encubiertas podrán ser consideradas desleales por engañosas.**
- Se califica como **desleal por engañosa la práctica consistente en facilitar resultados y respuestas a las búsquedas y consultas en línea efectuadas por un consumidor, sin revelar con claridad cualquier publicidad retribuida o cualquier pago específicamente dirigidos a que los bienes o servicios obtengan una clasificación superior en esos resultados.**
- **Se añaden nuevas prácticas desleales por engañosas:**
 - **Revender entradas** de espectáculos a los consumidores o usuarios **si el empresario las adquirió empleando medios automatizados para sortear limitaciones y normas aplicables;**
 - **Afirmar que las reseñas de un bien o servicio son añadidas por consumidores** que han utilizado o adquirido realmente el bien o servicio, **sin tomar medidas** razonables y proporcionadas **que garanticen que ello es efectivamente así;** y
 - **Añadir o encargar la inclusión de reseñas o aprobaciones de consumidores que sean falsas o distorsionen reseñas de consumidores o aprobaciones sociales.**

Contratación en el ámbito del comercio minorista

Nueva regulación del precio en las ofertas

A raíz de la reforma, se desarrolla la definición de «precio anterior» para realizar ofertas sobre reducción de precios. Con la finalidad de reducir el desperdicio alimentario, no se tendrá en cuenta el precio anterior aplicado sobre productos idénticos cuyas fechas de caducidad o consumo preferente estuviesen próximas a vencer.