



Anteproyecto de Ley de Reforma de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y sus leyes complementarias

El Consejo de Ministros ha dado **luz verde** a la tramitación del Anteproyecto de ley para la reforma de la normativa de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

El Gobierno busca adaptar la legislación actual a las nuevas formas de **comercio electrónico** que han emergido, así como ofrecer una regulación específica para atajar una serie de actividades que el Gobierno ha identificado como lesivas y contrarias a los derechos de los consumidores.

El Anteproyecto se someterá en los próximos meses **al trámite de información pública y consultas preceptivas**, incluida la Comisión Europea.

A la espera de que se produzcan estos trámites de mejora y adecuación del texto, los principales **cambios** respecto a la normativa actual serán:

- **Competencias sancionadoras al Ministerio de Consumo.** El Ministerio podrá sancionar a empresas en aquellos casos donde las **malas prácticas** de las empresas, contrarias a los derechos de los consumidores, distorsionen la **unidad de mercado**, se produzcan en **varios Estados** de la Unión Europea o mediante plataformas de **comercio electrónico**. Esta capacidad sancionadora por parte de los poderes públicos ha residido, históricamente, en los gobiernos autonómicos.

Las sanciones por infracciones **cometidas en España** llegarán hasta el millón de euros o, alternativamente, ocho veces el beneficio ilícito obtenido. Las sanciones por infracciones cometidas en **más de un Estado miembro** de la Unión Europea llegarán hasta el 4% del volumen de facturación de la compañía. Existen sanciones adicionales como el comiso de mercancías o el cierre de establecimientos.

Para **fijar la cantidad de la sanción** se valorarán aspectos como la capacidad económica del responsable, el grado de culpabilidad o la existencia de intencionalidad, el carácter continuado de la infracción, el número de consumidores afectados o el nivel de los daños y perjuicios que hayan sufrido.



- **Reventa de entradas.** Esta práctica desleal será perseguida en aquellos casos en los que, mediante el uso de **bots**, se altere el acceso normal y las condiciones de compra de los consumidores.
- **Publicidad encubierta en redes sociales.** Se prohíbe este tipo de publicidad, que carecía de una **regulación específica** hasta este momento.
- **Reseñas falsas en productos de venta online.** Se considerará una práctica desleal la publicación de opiniones, valoraciones y reseñas falsas o pagadas por el fabricante de los productos a la venta en internet, así como reseñas de consumidores que no han adquirido verdaderamente el bien o servicio. El empresario **tendrá la obligación de garantizar la veracidad** y origen de las reseñas, cerciorándose de que aquellos usuarios que las publiquen han obtenido el producto o servicio.
- **Publicidad pagada en buscadores online.** Se controlará la publicación de puntuaciones y valoraciones superiores concedidas a determinados bienes o servicios por parte de los buscadores. Se obligará a estos **motores de búsqueda** a incluir una descripción de los parámetros empleados para realizar la clasificación de resultados, y a informar a los usuarios en caso de que se trate de una colaboración remunerada.
- **Precios personalizados.** Se obligará a informar al consumidor en el caso de que se realicen modificaciones sobre el **precio de un producto o servicio** de manera personalizada. También deberán informar acerca de si esa modificación se ha producido de forma automática.
- **Calidad dual de los productos.** Con el objetivo de evitar que determinadas marcas **varíen la calidad** de un mismo producto en función del **Estado de la Unión Europea** donde se comercialice, será considerado como práctica desleal comerciar productos diferentes alegando que son idénticos.
- **Concepto de mercados en línea.** Se hará referencia a los **mercados en línea** como un servicio que permite a los consumidores establecer contratos a



distancia con otros consumidores o empresarios, utiliza programas que están incluidos bien en su web, en una parte de ella o en una aplicación, y que están operados por o a cuenta del empresario.

Se regula asimismo la obligación de informar si quien ofrece el bien o el servicio en un mercado en línea es **empresario o particular**. Si es un particular, constará expresamente que no es aplicable la normativa de defensa de los derechos de los consumidores. Por otro lado, deberá informarse a los usuarios del reparto de responsabilidades entre quien ofrece el bien y el servicio y el proveedor del mercado en línea.

- **Composición y calidad de los bienes y servicios.** Se considerará infracción tanto alterar la composición y calidad de los **bienes y servicios** como incumplir o transgredir los requisitos establecidos para preservar la salud pública.
- **Contratos.** Se sancionarán las **cláusulas abusivas** (introducción o mantenimiento en los contratos en vigor), incumplimiento en el **etiquetado**, obstaculización del derecho a **resolver el contrato** y **facturación** de bienes o servicios no contratados.



Posible calendario de tramitación

20 julio 2021	Aprobación del Anteproyecto de Ley
3 meses (aproximadamente)	Trámite de información pública y consultas preceptivas
Finales de octubre 2021 (aproximadamente)	Aprobación del Proyecto de Ley en el Consejo de Ministros
Principios de noviembre (aproximadamente)	Remisión a las Cortes Generales para el inicio de su tramitación parlamentaria
	<ul style="list-style-type: none"> La Mesa del Congreso del Congreso de los Diputados recibe y publica el texto en el Boletín Oficial de las Cortes Generales. Envío a la Comisión correspondiente
15 días desde la publicación en el BOCG	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de enmiendas <p>*Plazo sujeto a aplazamientos bajo el acuerdo de la Mesa y a petición de algún Grupo</p>
Fin del plazo de enmiendas	<ul style="list-style-type: none"> Nombramiento de la Ponencia designada por la comisión correspondiente tras el periodo de enmiendas y el debate de totalidad (si lo hubiera)
15 días desde el nombramiento	<ul style="list-style-type: none"> Informe de la Ponencia redactado a la vista del texto remitido y las enmiendas presentadas. <p>*Plazo sujeto a ampliación por parte de la Mesa de la Comisión</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Deliberación en Comisión tras concluir el Informe y emisión del Dictamen
	<ul style="list-style-type: none"> Deliberación en el Pleno
Aprobación	<p>Remisión del texto al Senado, que tendrá como máximo 2 meses para tramitarlo y devolverlo al Congreso de los Diputados para su aprobación definitiva y entrada en vigor.</p> <p>Si el Senado no presenta enmiendas al texto, quedará aprobado sin necesidad de volver al Congreso de los Diputados.</p>