

# Decálogo de la normativa de protección del consumidor en la Unión Europea

Alberto J. Tapia Hermida

Catedrático de Derecho Mercantil. UCM

Socio de Estudio Jurídico Sánchez Calero

Diario La Ley, Nº 10019, Sección Tribuna, 1 de Marzo de 2022, Wolters Kluwer

## • ÍNDICE

- [I. La «codificación» europea de la normativa de protección del consumidor](#)
- [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](#)
- [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](#)

Normativa comentada

### Resumen

*Este artículo ofrece un decálogo de la normativa vigente de protección del consumidor en la UE partiendo de dos documentos con forma de Comunicaciones de la Comisión Europea publicados en el DOUE de 29 de diciembre de 2021: las Directrices sobre la interpretación y la aplicación de la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores (DDC) y la Guía sobre la interpretación y la aplicación de la Directiva 2005/29/CE relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores (CPCD). Anticipamos de esta manera un resumen del Estudio extenso que publicaremos en el próximo número de LA LEY UE sobre «La "codificación" de la normativa de protección del consumidor en la Unión Europea».*

## I. La «codificación» europea de la normativa de protección del consumidor

En el DOUE del pasado 29 de diciembre de 2021 se publicaron dos documentos con forma de Comunicaciones de la Comisión Europea que resultan, a nuestro juicio, extremadamente relevantes en la ordenación de la muy compleja normativa europea de protección del

consumidor. Se trata de los siguientes: La Comunicación de la Comisión de *Directrices sobre la interpretación y la aplicación de la Directiva 2011/83/UE (LA LEY 21601/2011) del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos de los consumidores*; la Comunicación de la Comisión de la *Guía sobre la interpretación y la aplicación de la [Directiva 2005/29/CE \(LA LEY 6058/2005\)](#) del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior*). La importancia de los dos primeros documentos para la ordenación racional de la normativa europea de protección del consumidor nos lleva a referirnos, metafóricamente, a una suerte de «codificación» de dicha normativa.

Nos parece que resulta particularmente oportuno ofrecer a los lectores de este Diario una síntesis del contenido de ambos documentos en forma de decálogo en un contexto en el que nuestro Ordenamiento ha sufrido —y sufrirá en el futuro cercano— un proceso —complejo y profundo— de reforma de nuestra Ley del Consumidor y de otras Leyes Mercantiles, como la LCD y la LOCM por los RDL 7 y 24 de 2021<sup>(1)</sup>.

Queremos acabar este epígrafe introductorio destacando la eficacia práctica que presentan para los operadores jurídicos estas Comunicaciones de la Comisión Europea ya que están plagadas de ejemplos sacados de la experiencia de la Comisión que facilitan notablemente la interpretación y la aplicación de normas técnicamente complejas y plagadas de conceptos jurídica y económicamente indeterminados como sucede, en el caso de las Directrices, con la Directiva 2011/83/UE (LA LEY 21601/2011) sobre los derechos de los consumidores (DDC); y, en el caso de la Guía, con la [Directiva 2005/29/CE \(LA LEY 6058/2005\)](#) relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior (DPCD).

## **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**

1. Las Directrices sobre la interpretación y la aplicación de la DDC son un documento de orientación con un doble propósito: ejecutivo, para facilitar la aplicación efectiva de la DDC; y didáctico, para aumentar su conocimiento entre todas las partes interesadas, como los consumidores, las empresas y las autoridades de los Estados miembros, incluidos los órganos jurisdiccionales nacionales y los profesionales de la Justicia, en toda la UE.

2. En cuanto a los elementos subjetivos de la estructura de protección del consumidor establecida en la DDC, las Directrices parten de que la DDC se aplica a «contratos

*celebrados entre consumidores y comerciantes»* y, por lo tanto, para determinar si un contrato está comprendido en su ámbito de aplicación; es necesario establecer que una de las partes es un comerciante y la otra parte, un consumidor; lo que les conduce a ocuparse de ambas nociones.

3. En cuanto a los elementos funcionales de la estructura de protección del consumidor establecida en la DDC, las Directrices parten de que el factor desencadenante para la aplicación de la DDC es la oferta de celebrar un contrato entre un comerciante y un consumidor. Y, dado que la DDC no define el concepto de «*contrato*» y no determina las circunstancias en las que se considera que se ha celebrado un contrato al que se aplica la Directiva, corresponde a los órganos jurisdiccionales y a las autoridades de ejecución nacionales del Estado miembro de que se trate apreciar si una relación jurídica constituye un «contrato».

4. Las Directrices ofrecen una tipología de los contratos cubiertos por la DDC basada en un doble criterio:

- **a)** Una tipología sustancial que distingue entre los siguientes tipos de contratos en función de su objeto: 1) contratos de venta; 2) contratos de servicios, incluidos los contratos de servicios digitales; 3) contratos para el suministro de contenido digital que no se suministre en un soporte material («contratos de contenido digital en línea»); y 4) contratos para el suministro de agua, gas o electricidad —cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas— o de calefacción mediante sistemas urbanos («contratos para el suministro de servicios públicos»).
- **b)** Una tipología circunstancial cuando señalan que la DDC distingue entre distintos «contratos en función de las circunstancias en que se celebran: 1) contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil del comerciante (contratos celebrados fuera del establecimiento); 2) contratos celebrados utilizando medios de comunicación a distancia —a través de internet, incluidos los mercados en línea, por teléfono, etc.— (contratos a distancia); y 3) contratos distintos de los contratos a distancia o los contratos celebrados fuera del establecimiento (normalmente se trata de contratos celebrados en tiendas físicas tradicionales, en lo sucesivo denominados «contratos celebrados en un establecimiento».

5. Las Directrices advierten de la existencia de contratos mixtos —de venta y de servicios— incluidos en la DDC y aplican en esos casos, el criterio de la importancia relativa que fija su atención en el fin principal de un contrato mixto para determinar su naturaleza de tal manera que si el propósito predominante es la transferencia de la propiedad de determinados bienes, deberá clasificarse como contrato de venta aun cuando cubra también servicios relacionados ofrecidos por el vendedor, como la instalación, el mantenimiento u otro tratamiento, independientemente del valor relativo de los bienes.

### 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

6. La Guía sobre la interpretación y la aplicación de la DPCD se refiere, en general, a los conceptos de comerciante y de práctica comercial detallando las prácticas posventa, incluidas las actividades de cobro de deudas, las de los comerciantes que compran productos a consumidores y los criterios de la decisión sobre una transacción, con una referencia final a la noción de consumidor medio.

7. La Guía contiene referencias especiales a los sectores financiero e inmobiliario que comienzan por unas comunes a los dos sectores y tratan de la capacidad de los Estados miembros de imponer requisitos más exigentes o más restrictivos, de la especial relevancia de la diligencia profesional y de las prácticas desleales más frecuentes en ambos sectores.

8. Las referencias especiales de la Guía al consumo en el mercado de los servicios financieros precisa la noción de los servicios financieros, la legislación sectorial subyacente a la DPCD, los riesgos agravados para los consumidores, la prevención especial frente a las prácticas comerciales engañosas y agresivas y la necesidad de ofrecer una transparencia especial de los productos financieros.

9. Las referencias específicas de la Guía al consumo sostenible en la UE tienen por objeto:

- **a)** En primer lugar, las declaraciones medioambientales o declaraciones ecológicas que se refieren a la práctica consistente en sugerir o crear de alguna otra manera — en la comunicación comercial, la comercialización o la publicidad— la impresión de que un bien o servicio tiene un impacto positivo o nulo en el medio ambiente o de que es menos dañino para el medio ambiente que los bienes o servicios competidores.
- **b)** En segundo lugar, las prácticas de blanqueo ecológico que con las declaraciones medioambientales o ecológicas inciertas o que no pueden ser verificadas y que, en el contexto de las relaciones entre empresas y consumidores, pueden tener diferentes manifestaciones por cuanto puede referirse a todas las formas de prácticas comerciales de las empresas en sus relaciones con los consumidores relativas a las propiedades medioambientales de los productos.
- **c)** En tercer lugar, los requisitos que deben cumplir las declaraciones medioambientales o ecológicas de veracidad, integridad, accesibilidad, equilibrio, claridad, justificación y evaluación y los supuestos de aplicación de disposiciones de la DPCD a las declaraciones medioambientales engañosas y comparativas.

10. Las referencias específicas de la Guía al consumo sostenible en la UE tienen por objeto, en segundo lugar, la obsolescencia programada que abarca las prácticas de obsolescencia

temprana según las cuales los bienes duran menos que su «vida útil» normal, de acuerdo con las expectativas razonables de los consumidores y su posible corrección por la DPCD.

[\(1\)](#)

---

Sobre este proceso puede verse nuestros estudios: «*Síntesis de la reforma en 2021 de la normativa de consumo por los Reales Decretos Ley 7 y 24 en materia de transparencia, ejercicio de sus derechos por el consumidor y responsabilidad civil y administrativa*» en el Diario La Ley, n.º 9991, Sección Tribuna, 18 de enero de 2022 y «*La reforma en 2021 de la normativa de consumo por los Reales Decretos Ley 7 y 24. Transparencia, ejercicio de sus derechos por el consumidor y responsabilidad civil y administrativa*» en La Ley Mercantil n.º 87, Sección Estudios, enero de 2022, pp. 1-34.

---