

¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE ESTA DIRECTIVA?

Establece las **prácticas comerciales** desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores prohibidas en la Unión Europea (UE). Se aplica a las acciones u omisiones que están directamente relacionadas con la promoción, la venta o el suministro de un producto por un comerciante a los consumidores. De este modo, protege los intereses económicos de los consumidores antes, durante y después de efectuar una transacción comercial. Garantiza el mismo nivel de protección para todos los consumidores cualquiera que sea el lugar de compra o venta en la UE.

PUNTOS CLAVE

Prácticas comerciales desleales son las prácticas que:

son contrarias a los requisitos de la diligencia profesional*, y

pueden distorsionar de manera sustancial el comportamiento económico del consumidor* medio.

Determinados consumidores disfrutan de un nivel de protección más elevado, dada su vulnerabilidad específica a las prácticas o a los productos, debido a su edad (niños o personas mayores), a su ingenuidad o a una enfermedad física o mental.

La Directiva define dos categorías específicas de prácticas comerciales como especialmente desleales: **prácticas comerciales engañosas** (por acción o por omisión) y **prácticas comerciales agresivas**.

Prácticas comerciales engañosas*Acciones engañosas*

Se considera engañosa toda práctica comercial que contiene información falsa o que carezca de veracidad, o si la información, aun cuando sea correcta, puede inducir a error al consumidor medio y hacerle tomar una decisión sobre una transacción que de otro modo no hubiera tomado. Este tipo de acciones incluye información falsa o engañosa sobre:

la existencia o la naturaleza del producto,

las características principales del producto (su disponibilidad, sus beneficios, sus riesgos, su composición, su origen geográfico, los resultados que pueden esperarse de su utilización, etc.),

el alcance de los compromisos del comerciante (en códigos de conducta que el comerciante se haya obligado a respetar);

el precio o la existencia de una ventaja específica con respecto al precio,

la necesidad de un servicio o de una reparación.

Omisiones engañosas

Una práctica es asimismo engañosa si se omite o se ofrece de manera poco clara, ininteligible, ambigua o en un momento que no es el adecuado la información sustancial que necesita el consumidor medio para tomar una decisión sobre una transacción, lo que puede hacer que el consumidor tome una decisión sobre la compra que de otro modo no hubiera tomado.

Prácticas comerciales agresivas

Las decisiones de los consumidores sobre transacciones deben ser libres. Una práctica es agresiva y desleal si por el acoso, la coacción o la influencia indebida* merma de forma significativa la libertad de elección del consumidor y le haga tomar una decisión sobre una transacción que de otro modo no hubiera tomado.

Deben tomarse en consideración varios elementos para determinar si se ha utilizado una práctica comercial agresiva, por ejemplo:

la naturaleza, el lugar y la duración de la agresiva,

el posible empleo de un lenguaje o un comportamiento amenazador o insultante,

la explotación por parte del comerciante de una circunstancia específica de tal gravedad (por ejemplo la muerte o una enfermedad grave) que afecte al consumidor, para influir en su decisión con respecto al producto,

cualquier condición no contractual desproporcionada impuesta al consumidor que quiere ejercitar sus derechos contractuales (por ejemplo, el de poner fin al contrato o el de modificarlo).

El anexo I de la Directiva recoge una lista de treinta y una prácticas comerciales que se deben considerar desleales en cualquier circunstancia.

Aplicación: Evaluación

En 2013, la [Comisión Europea](#) publicó una primera [evaluación](#) sobre cómo los países de la UE estaban aplicando la Directiva, así como un esquema para las acciones necesarias para maximizar sus beneficios. Destacó que las autoridades nacionales pudieron frenar una amplia gama de prácticas comerciales engañosas y desleales. Su marco jurídico actual ha demostrado que es adecuado para garantizar el carácter leal de las nuevas prácticas en línea que se desarrollan paralelamente a la evolución de las técnicas publicitarias de comercialización. Sin embargo, la evaluación muestra que debería hacerse más para garantizar un nivel de protección de los consumidores alto, especialmente en los intercambios transfronterizos.

Una [Comunicación](#) de la Comisión afín concluyó que son necesarias medidas de aplicación de las normas de la Directiva más estrictas y coherentes en ámbitos como el sector de los viajes, el transporte, los servicios digitales, en línea y financieros y los bienes inmobiliarios.

Documento de orientación y base de datos

En 2016, la Comisión publicó una [guía](#) actualizada relativa a la aplicación e implementación de la Directiva. Esta guía explica los conceptos y normas clave y presenta ejemplos prácticos tomados de la Jurisprudencia del [Tribunal de Justicia de la Unión Europea](#) y de órganos jurisdiccionales y administraciones nacionales para hacer que la ejecución de la legislación sea más fácil para las autoridades nacionales y garantizar una mayor seguridad jurídica para los comerciantes.

La Comisión ha recopilado una base de datos de acceso público de las leyes de los países de la UE que incorporan la Directiva, así como su jurisprudencia, decisiones administrativas, referencias a literatura jurídica relacionada y otros documentos pertinentes. De esta forma, pueden compararse las decisiones y las sentencias de los países de la UE. La base de datos será accesible a través del [portal de e-justicia](#) en 2017.

¿A PARTIR DE CUÁNDO ESTÁ EN VIGOR LA DIRECTIVA?

Está en vigor desde el 12 de diciembre de 2007. Los países de la UE debían incorporarla al Derecho nacional a más tardar el 12 de junio de 2007.

ANTECEDENTES

Para más información, véase:

[Directiva sobre prácticas comerciales desleales](#) en el sitio web de la Comisión Europea.

* KEY TERMS

Diligencia profesional: el nivel de competencia y cuidado especiales que cabe razonablemente esperar del comerciante en sus relaciones con los consumidores, acorde con las prácticas honradas del mercado o con el principio general de buena fe en el ámbito de actividad del comerciante.

Consumidor: individuo que, en las prácticas comerciales contempladas por la presente Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad económica, negocio, oficio o profesión.

Influencia indebida: utilización de una posición de poder en relación con el consumidor para ejercer presión, incluso sin usar fuerza física ni amenazar con su uso, de una forma que limite de manera significativa la capacidad del consumidor de tomar una decisión con el debido conocimiento de causa.

DOCUMENTO PRINCIPAL

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») (DO L 149 de 11.6.2005, pp. 22-39)

DOCUMENTOS CONEXOS

Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social sobre la aplicación de la Directiva relativa a las prácticas comerciales desleales Lograr un alto nivel de protección de los consumidores Crear confianza en el mercado único [[COM\(2013\) 138 final](#) de 14.3.2013]

Informe de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Primer informe sobre la aplicación de 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, 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») [[COM\(2013\) 139 final](#) de 14.3.2013]

Documento de trabajo de los servicios de la Comisión titulado Guía para la implementación/aplicación de la Directiva 2005/29/CE relativa a las prácticas comerciales desleales que acompaña al documento Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones: un enfoque global dirigido a estimular el comercio electrónico transfronterizo para las empresas y ciudadanos europeos [[SWD\(2016\) 163 final](#) de 25.5.2016]

Última actualización: 08/08/2018

La Comisión Europea se encarga del mantenimiento de esta página. La información que figura en la presente página no refleja necesariamente la posición oficial de la Comisión Europea. La Comisión no asume ningún tipo de responsabilidad con respecto a la información o los datos contenidos o mencionados en el presente documento. Consúltese el aviso jurídico relativo a las normas sobre derechos de autor en relación con las páginas europeas.