

NOTA DE PRENSA

La CNMC analiza el anteproyecto de ley para la defensa de los consumidores y usuarios.

- La futura norma refuerza la información que recibirán los consumidores, especialmente cuando compran por Internet.
- La Comisión recomienda potenciar la veracidad de las reseñas y mejorar la información de los buscadores (parámetros de clasificación).
- Aconseja que los clientes de viajes combinados sepan qué parte del servicio gestiona cada prestador y sus opciones a la hora de reclamar.
- Recomienda que las compañías eviten usar rangos de tarifas especiales en sus servicios de atención al cliente.

Madrid, 20 de octubre de 2021.- La CNMC ha publicado el informe sobre el anteproyecto de ley por el que se modifica la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias ([IPN/CNMC/027/21](#)).

El anteproyecto transpone la Directiva (UE) 2019/2161, conocida como Directiva de modernización, e implica modificar tres textos legales: el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la Ley de Ordenación del Comercio Minorista y la Ley de Competencia Desleal.

El objetivo principal de la nueva norma es eliminar las disparidades existentes en el mercado interior, reforzar la seguridad jurídica de empresarios y aumentar la información de que disponen los consumidores cuando realizan sus compras, y, en consecuencia, su confianza.

Medidas previstas

Entre otras medidas figura la existencia de requisitos más estrictos en la información precontractual, una regulación más garantista respecto de la constancia en la reducción de precios, la consideración de nuevas prácticas comerciales desleales *per se*, y la regulación, por primera vez, de la calidad dual de los bienes (bienes comercializados como idénticos pero que presentan características diferentes) como posible práctica comercial desleal para evaluar caso por caso.

La CNMC ha analizado anteriormente aspectos relacionados con la protección de los consumidores en distintos informes ([IPN/CNMC/042/17](#) o [IPN/CNMC/001/18](#)) y, más concretamente, en la normativa sectorial relativa a agencias de viaje ([IPN/CNMC/020/17](#)).

Elementos positivos del anteproyecto

En su informe, la CNMC valora positivamente la contribución del anteproyecto a mejorar un fallo del mercado. Así, la norma proyectada reducirá la falta de información de los consumidores, especialmente en situaciones en las que pueden encontrarse más desprotegidos, como es el caso, de la contratación a distancia (por teléfono e Internet) o fuera del establecimiento comercial.

Principales sugerencias y recomendaciones

El informe también realiza algunas **sugerencias** sobre las llamadas de los consumidores y usuarios a los servicios de atención al cliente (para que se eviten rangos de tarifas especiales, salvo si son gratuitas) y propone considerar los servicios de telecomunicaciones como servicios básicos de interés general.

En todo caso, sobre las medidas previstas en el anteproyecto, la CNMC realiza las siguientes **recomendaciones**:

- **Información sobre parámetros de clasificación de productos y servicios.** Para aportar mayor seguridad jurídica, se recomienda especificar la razón por la cual esta exigencia no aplica a los proveedores de motores de búsqueda en línea.
- **Comprobación de la veracidad de las reseñas.** Se recomienda valorar la introducción de una mayor concreción en las obligaciones a asumir; por ejemplo, exigiendo suministrar información sobre las reseñas que son efectivamente publicadas (positivas y/o negativas, todas o en parte) o sobre si las mismas están patrocinadas.
- **Reforzar la información ofrecida al consumidor en el caso de garantías y seguros** en los contratos a distancia para aclarar si los mismos son obligatorios o voluntarios y evitar así un posible empaquetamiento de servicios.
- **Derecho de desistimiento de los contratos.** El plazo máximo general de 14 días naturales desde la firma del contrato para ejercer el desistimiento puede verse reducido en la realidad si los operadores retrasan la provisión de los elementos indispensables para comenzar el servicio. Se recomienda que dicho plazo comience a partir del momento en que el empresario facilite los productos necesarios para el inicio de la prestación de todos los servicios contratados.

- **Garantías en los viajes combinados.** Se recomienda informar al viajero sobre qué parte de su viaje combinado gestiona cada prestador. También, sobre la posibilidad de reclamar ante uno solo de los organizadores o minoristas, y de reclamar a todos y cada uno de los prestadores por su ámbito de gestión.

La CNMC es el organismo independiente regulador de los mercados que garantiza y promueve una competencia efectiva. Este informe se emite a solicitud del Ministerio de Consumo, en ejercicio de las competencias consultivas de la CNMC en aplicación del artículo 5.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

[\(IPN/CNMC/027/21\)](#).