

Beatriz García, Sonsoles Centeno, Ignacio Santabaya, Natalia Olmos, Silvia de Paz, Miguel Ángel Fernández, Julia Bueno, Álvaro Lobo e Isabel Iglesias

## **Directiva (UE) 2024/825 del Parlamento Europeo y del Consejo de 28 de febrero de 2024 por la que se modifican las Directivas 2005/29/CE y 2011/83/UE en lo que respecta al empoderamiento de los consumidores para la transición ecológica mediante una mejor protección contra las prácticas desleales y mediante una mejor información**

La nueva Directiva 2024/825 tiene como objetivo mejorar la protección de los consumidores, favoreciendo patrones de consumo más sostenibles, y evitando afirmaciones medioambientales engañosas (“ecoimpostura”). La presente Directiva será completada por la propuesta de Directiva de alegaciones ecológicas (Green Claims), aún objeto de negociación.

En la última década la preocupación de la sociedad civil por el cuidado y la protección del medioambiente ha crecido de manera exponencial. Como consecuencia de lo anterior, el impacto y el comportamiento medioambiental y social de los productos y servicios también ha cobrado gran importancia afectando de forma muy relevante a las decisiones de consumo.

Conforme a lo anterior, la sostenibilidad y las características ecológicas y medioambientales de un producto o un servicio se han convertido en uno de los principales argumentos comerciales que los operadores económicos emplean para atraer a los consumidores, quienes cada vez tienen más en cuenta este aspecto para decidir si adquieren un producto o contratan un servicio.

En este sentido, para fomentar la transición hacia un modelo más ecológico y contribuir al correcto funcionamiento del mercado interior, es fundamental que los consumidores puedan tomar decisiones de compra informadas, contribuyendo así a patrones de consumo más sostenibles. Esto a su vez debe implicar que los comerciantes asuman la responsabilidad de ofrecer información clara, relevante y fiable sobre la sostenibilidad de los productos o servicios ofrecidos.

Asimismo, se considera necesario reforzar y hacer más transparente la información precontractual que se facilita a los consumidores sobre la durabilidad, la reparabilidad, la reciclabilidad, la circularidad y la disponibilidad de actualizaciones de los productos y servicios.

Para alcanzar estos objetivos, la nueva Directiva 2024/825 (la “**nueva Directiva**”) modifica dos directivas clave: (i) la Directiva 2005/29/CE sobre las prácticas comerciales desleales (la “**Directiva 2005/29/CE**”); y (ii) la Directiva 2011/83/UE relativa a los derechos de los consumidores (la “**Directiva 2011/83/UE**”).

### **1. Modificación de la Directiva 2005/29/CE sobre las prácticas comerciales desleales**

El artículo 1 de la nueva Directiva modifica los artículos 2, 6, 7 y el anexo I de la Directiva 2011/83/UE.

En este sentido, se modifica la Directiva 2005/29/CE para hacer frente a las prácticas comerciales desleales que inducen a error a los consumidores y les impiden tomar decisiones de consumo sostenibles, como las prácticas asociadas a la obsolescencia temprana de los bienes, las afirmaciones medioambientales engañosas («ecoimpostura»), la información engañosa sobre las características sociales de los productos o las empresas de los comerciantes, o los distintivos de sostenibilidad poco transparentes y poco creíbles.

La necesidad de abordar este problema nace de una investigación realizada por la Comisión Europea donde se advirtió que, de un estudio de 150 actuaciones en materia de publicidad “verde”, el 53,3% carecían de especificidad, eran engañosas o carecían de fundamento.

Por ello, se han modificado los siguientes artículos de la Directiva 2005/29/CE:

- i) Se modifica el apartado 1 del artículo 6 para añadir **características medioambientales y sociales y aspectos de circularidad** a la lista de las principales características del producto con respecto a las cuales las prácticas del comerciante pueden considerarse engañosas, tras un análisis caso por caso.
- ii) Se modifica el apartado 2 del artículo 6 para **prohibir afirmaciones** en cuanto a las características medioambientales, sociales y de circularidad de un producto, así como como su durabilidad, reparabilidad o reciclabilidad, **cuando no estén respaldadas por compromisos y metas claras, objetivas, públicamente disponibles y verificables**. En este sentido, estos compromisos y metas deberán estar detallados en un plan de ejecución específico y realista que demuestre cómo se alcanzarán, asignando recursos presupuestarios y avances tecnológicos apropiados para tal fin.

Otra práctica comercial potencialmente engañosa para añadir a las prácticas prohibidas a que se refiere el artículo 6. 2 de la Directiva 2005/29/CE es la de anunciar beneficios para los consumidores que son irrelevantes y que no están directamente relacionados con ninguna característica de ese concreto producto o empresa y que podrían inducir a los consumidores a creer erróneamente que dicho producto o empresa es más beneficioso para los consumidores, el medio ambiente o la sociedad que otros productos o empresas comerciales del mismo tipo.

- iii) La **comparación de productos** sobre la base de sus características medioambientales o sociales o de los aspectos de circularidad, como su durabilidad, reparabilidad o reciclabilidad, es una técnica de comercialización cada vez más común que podría resultar engañosa para los consumidores, que no siempre son capaces de valorar la fiabilidad de esa información.

Para evitar inducir a este error a los consumidores, se modifica el artículo 7 para exigir que los comerciantes suministren a los consumidores información sobre el método de comparación, sobre los productos objeto de la comparación y los proveedores de dichos productos, y sobre las medidas aplicadas para mantener la información actualizada.

- iv) Por último, se modifica el anexo I de la Directiva 2005/29/CE, para prohibir las siguientes prácticas engañosas:
  - a) La exhibición de **distintivos de sostenibilidad** sin el respaldo de un sistema de certificación o de las autoridades públicas pertinentes.
  - b) La realización de **afirmaciones medioambientales genéricas** que no estén respaldadas por un comportamiento medioambiental reconocido, tales como “respetuoso con el medio ambiente” o “verde”.
  - c) La realización de **afirmaciones medioambientales sobre la totalidad de un producto**, cuando realmente, solo se refieren a un aspecto específico no representativo de la empresa.
  - d) Todas aquellas **afirmaciones basadas en la compensación de emisiones de gases de efecto invernadero**, que establezcan que un producto tiene un impacto neutro, reducido o positivo en el medio ambiente. Se considera que inducen a error a los consumidores, al hacerles creer que tales afirmaciones se refieren al producto en sí o al suministro y producción de dicho producto, ya que dan a los consumidores la falsa impresión de que el consumo de ese producto no tiene ningún impacto medioambiental.

- e) La **presentación como característica distintiva** de la oferta del comerciante de **requisitos impuestos por ley a todos los productos de la categoría de productos** pertinente en el mercado de la Unión, incluidos los productos importados. Esta prohibición debe aplicarse, por ejemplo, cuando el comerciante anuncie que un producto determinado no incluye una sustancia química específica, cuando dicha sustancia ya esté prohibida por la ley para todos los productos de esa categoría de productos en la Unión.
- f) En relación con la **protección contra prácticas comerciales desleales en actualizaciones de software**, la nueva Directiva extiende la prohibición de ocultar información relevante al consumidor sobre el impacto negativo que las **actualizaciones de software** puedan tener sobre el funcionamiento de bienes con elementos digitales. Este mandato legal impone a los responsables de las actualizaciones de software, la obligación de disponer o, en su defecto, de obtener de fuentes fiables (como los propios desarrolladores de software, proveedores, o autoridades competentes) información veraz sobre las consecuencias de dichas actualizaciones en los bienes o servicios digitales<sup>1</sup>. Esta disposición busca prevenir la obsolescencia programada y asegurar que los consumidores puedan tomar decisiones informadas respecto a las actualizaciones de sus dispositivos o servicios digitales.
- g) Presentar como necesaria una actualización de software que solo mejore características de funcionalidad<sup>2</sup>.
- h) Cualquier comunicación comercial en relación con un bien que contenga una característica introducida para limitar su durabilidad, a pesar de que el comerciante disponga de información sobre la característica y sus efectos en la durabilidad del bien. Esta prohibición incluye tanto el software diseñado para reducir la funcionalidad del bien tras un período determinado, como defectos de diseño o fabricación no intencionados pero conocidos por el comerciante, que, si no se corrigen, provocarían un fallo prematuro del producto. Esta medida se dirige tanto a productores como a comerciantes que dispongan de información fiable sobre estas características, promoviendo así productos más duraderos y sostenibles.
- i) Afirmar falsamente que en condiciones normales de uso un bien tiene una durabilidad determinada en términos de tiempo o intensidad de uso.
- j) La promoción de productos como reparables cuando realmente no lo son.
- k) La inducción al consumidor para que sustituya o repare elementos fungibles de un producto antes de que sea necesario por razones técnicas.
- l) El ocultamiento de información relevante al consumidor sobre las limitaciones de funcionalidad de un bien, particularmente cuando se utilizan elementos fungibles, piezas de repuesto o accesorios no suministrados por el fabricante original.

## 2. Modificación de la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores

El artículo 2 de la nueva Directiva modifica los artículos 2, 5, 6, 8 de la Directiva 2011/83/UE. Además, se crean los artículos 22 bis (Aviso armonizado y etiqueta armonizada), y 27 bis (Procedimiento de comité).

En este sentido, se modifica la Directiva 2011/83/UE para proporcionar a los consumidores una mejor información precontractual sobre la durabilidad, la reparabilidad y la disponibilidad de actualizaciones. Además, dicha

<sup>1</sup> Vid. Considerando 17.

<sup>2</sup> La nueva Directiva clarifica la diferencia entre actualizaciones de seguridad (necesarias para el uso seguro del producto), y aquellas que únicamente mejoran características funcionales sin ser esenciales para la conformidad del producto, y en consecuencia, prohíbe presentar una actualización como necesaria para la conformidad del producto cuando solo mejora aspectos funcionales, evitando así la inducción al error o manipulación de la percepción del consumidor respecto a la necesidad de dichas actualizaciones.

información debe proporcionarse a los consumidores de manera clara y comprensible, y en consonancia con los requisitos de accesibilidad de la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo.

En primer lugar, como señala la nueva Directiva, los comerciantes que vendan bienes deben estar obligados, si el productor pone la información a disposición del comerciante, a informar a los consumidores sobre la existencia y la duración de la **garantía comercial de durabilidad**, ofrecida por el productor sin costes adicionales, que cubra la totalidad del bien y con una duración superior a dos años. Además, dicha información debe proporcionarse al consumidor mediante una **etiqueta armonizada** que debe colocarse en un lugar visible.

Asimismo, los comerciantes deben informar de la existencia y la duración de esta garantía comercial de durabilidad del productor para la totalidad del bien y no para componentes específicos del mismo.

En segundo lugar, para evitar posibles confusiones con la información sobre la garantía comercial de durabilidad, se establece que también debe exhibirse destacadamente un **aviso armonizado** que debe recordar a los consumidores la existencia de la **garantía legal** de conformidad y sus principales elementos (incluida su duración mínima de dos años y una referencia general a la posibilidad de que la duración de la garantía legal de conformidad sea superior en virtud del Derecho nacional).

Además de lo anterior, el productor y el vendedor deben seguir teniendo libertad para ofrecer otros tipos de garantías comerciales y servicios posventa. No obstante, la información proporcionada al consumidor sobre otras garantías no debe confundirle con respecto a la existencia y duración de la **garantía comercial de durabilidad** ofrecida por el productor sin costes adicionales.

Por otro lado, en cuanto a las **obligaciones informativas precontractuales sobre durabilidad y actualizaciones de software**, la nueva Directiva introduce requisitos específicos para proporcionar a los consumidores información precontractual relativa a la durabilidad y reparabilidad de los bienes, así como sobre el período de tiempo durante el cual se ofrecerán actualizaciones gratuitas de software para bienes con elementos digitales. Este esfuerzo por aumentar la transparencia busca empoderar a los consumidores para tomar decisiones más informadas y promover la demanda de bienes más duraderos y sostenibles<sup>3</sup>. Esta información sobre las actualizaciones de software debe proporcionarse de manera que no sea engañosa con arreglo a la Directiva 2005/29/CE.

Sentado lo anterior, de conformidad con la Directiva 2011/83/UE, antes de que los consumidores queden vinculados por un contrato, los comerciantes están obligados a proporcionarles información sobre (i) la existencia de servicios posventa y sus condiciones, incluidos los servicios de reparación, cuando se presten dichos servicios y (ii) la puntuación de reparabilidad del bien proporcionada por el productor.

Con la nueva Directiva se prevé que los comerciantes deban proporcionar otra información pertinente sobre la reparación de los bienes que el productor ponga a disposición, como información sobre la disponibilidad, el coste estimado y el procedimiento para pedir las piezas de recambio que sean necesarias para mantener la conformidad de los bienes, la disponibilidad de instrucciones de reparación y mantenimiento y las restricciones a la reparación.

En definitiva, con la nueva regulación, los comerciantes deben proporcionar a los consumidores la etiqueta armonizada, información sobre el período mínimo durante el cual se proporcionen actualizaciones, e información sobre la reparación distinta de la puntuación de reparabilidad, siempre que el productor o proveedor de los contenidos o servicios digitales, si es diferente del comerciante, hubiera puesto a disposición del comerciante dicha información.

---

<sup>3</sup> Vid. Considerando 25 y 33.

Asimismo, cuando proceda, los comerciantes deben informar a los consumidores sobre la disponibilidad de opciones de entrega respetuosas con el medio ambiente, como la entrega de bienes mediante bicicletas de carga o vehículos eléctricos de reparto o la posibilidad de optar por envíos agrupados.

### 3. Transposición y entrada en vigor

La nueva Directiva entrará en vigor a los veinte días desde la publicación en el DOUE. Los Estados miembros deberán transponerla a más tardar el 27 de marzo de 2026, no siendo su aplicación efectiva hasta del 27 de septiembre de 2026.

#### CONTACTOS



**Beatriz García**  
Socia

bgarcia@perezllorca.com  
T. +34 91 423 20 78



**Natalia Olmos**  
Socia

nolmos@perezllorca.com  
T. +34 91 423 67 15



**Sonsoles Centeno**  
Socia

scenteno@perezllorca.com  
T. +32 2792 6751



**Ignacio Santabaya**  
Socio

isantabaya@perezllorca.com  
T. +34 91 432 51 26



**Andy Ramos**  
Socio

aramos@perezllorca.com  
T. +34 91 423 20 72



**Jordi Gras Sagrera**  
Socio

jgras@perezllorca.com  
T. +34 93 269 79 15



**José María de Paz**  
Socio

jdepaz@perezllorca.com  
T. +34 93 481 30 80



**Rita Leandro Vasconcelos**  
Socia

rvasconcelos@perezllorca.com  
T. +351 912 201 402



**Débora Melo Fernandes**  
Socia

deboramfernandes@perezllorca.com  
T. +351 934 453 620

[www.perezllorca.com](http://www.perezllorca.com) | Barcelona | Brussels | Lisbon | London | Madrid | New York | Singapore

La información contenida en esta Nota Jurídica es de carácter general y no constituye asesoramiento jurídico.

Este documento ha sido elaborado el 8 de marzo de 2024 y Pérez-Llorca no asume compromiso alguno de actualización o revisión de su contenido.

YA DISPONIBLE | Nueva App Pérez-Llorca

