<Amend><Date>{10/04/2019}10.4.2019</Date> <ANo>A8-0029</ANo>/<NumAm>111</NumAm>

Enmienda <NumAm>111</NumAm>

<RepeatBlock-By><By><Members>Anneleen Van Bossuyt</Members>

<AuNomDe>{IMCO}en nombre de la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor</AuNomDe>

</By></RepeatBlock-By>

<TitreType>Informe</TitreType> A8-0029/2019

<Rapporteur>Daniel Dalton</Rapporteur>

<Titre>Mejora de la aplicación y modernización de las normas de protección de los consumidores de la UE</Titre>

<DocRef>(COM(2018)0185 – C8-0143/2018 – 2018/0090(COD))</DocRef>

<DocAmend>Propuesta de Directiva</DocAmend>

<Article>–</Article>

ENMIENDAS DEL PARLAMENTO EUROPEO[[1]](#footnote-1)\*

a la propuesta de la Comisión

---------------------------------------------------------

**DIRECTIVA 2019/...  
DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**

**de ...**

**por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo ▌, la Directiva 98/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la UE**

(Texto pertinente a efectos del EEE)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 114,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los Parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo**[[2]](#footnote-2)**,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario**[[3]](#footnote-3)**,

Considerando:

(1) El artículo 169, apartado 1 y el artículo 169, apartado 2, letra a), del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) establecen que la Unión contribuirá a la consecución de un alto nivel de protección de los consumidores mediante las medidas que adopte en virtud de su artículo 114. El artículo 38 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea dispone que en las políticas de la Unión ha de garantizarse un nivel elevado de protección de los consumidores.

(2) La legislación en materia de protección de los consumidores debe aplicarse eficazmente en toda la Unión. Sin embargo, el exhaustivo control de adecuación de las directivas en materia de protección de los consumidores y comercialización llevado a cabo por la Comisión en 2016 y 2017 en el marco del programa de adecuación y eficacia de la reglamentación (REFIT) permitió concluir que la eficacia de la legislación de la Unión en materia de protección de los consumidores se ve comprometida por la falta de conocimiento de la misma tanto entre los comerciantes como entre los consumidores, y***, por consiguiente, podrían aprovecharse más a menudo los medios de reparación disponibles***.

(3) La Unión ha adoptado ya varias medidas encaminadas a mejorar el nivel de conocimiento sobre los derechos de los consumidores entre los propios consumidores, los comerciantes y los profesionales del derecho, así como la ejecución de los derechos de los consumidores y los medios de reparación de los consumidores. Con todo, siguen existiendo lagunas ▌en las legislaciones nacionales ***relativas a*** sanciones verdaderamente efectivas y proporcionadas para disuadir y castigar las infracciones ***intraunión***, la insuficiencia de medidas correctoras individuales para los consumidores perjudicados por las vulneraciones de la legislación nacional que transpone la Directiva 2005/29/CE**[[4]](#footnote-4)** y las deficiencias del procedimiento de las acciones de cesación conforme a la Directiva 2009/22/CE**[[5]](#footnote-5)**. La revisión de dicho procedimiento debe abordarse mediante un instrumento específico que modifique y sustituya la Directiva 2009/22/CE.

(4) Las Directivas 98/6/CE**[[6]](#footnote-6)**, 2005/29/CE y 2011/83/UE**[[7]](#footnote-7)** incluyen requisitos para que los Estados miembros establezcan sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias contra las infracciones de las disposiciones nacionales que transponen dichas Directivas. Por otra parte, el artículo 21 del Reglamento (UE) 2017/2394**[[8]](#footnote-8)** sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores (CPC) obliga a los Estados miembros a adoptar medidas de ejecución, incluida la imposición de sanciones, de una manera eficaz, eficiente y coordinada, con el fin de hacer cesar o de prohibir las infracciones generalizadas y las infracciones generalizadas con dimensión en la Unión.

(5) Las normas nacionales vigentes sobre sanciones difieren considerablemente en toda la Unión. En particular, no todos los Estados miembros garantizan que puedan imponerse multas efectivas, proporcionadas y disuasorias a los comerciantes que incumplen la normativa por las infracciones generalizadas y las infracciones generalizadas con dimensión en la Unión. ***Por tanto,*** las normas vigentes sobre ***sanciones*** de las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE ***deben mejorarse*** y***, al mismo tiempo, deben introducirse*** nuevas normas sobre sanciones en la Directiva 93/13/CEE**[[9]](#footnote-9)**.

***(6)******Debe seguir correspondiendo a los Estados miembros escoger el tipo de sanciones que se deben imponer, así como establecer en su legislación nacional los procedimientos pertinentes para imponer sanciones en caso de infracción de las Directivas modificadas por la presente Directiva.***

(7) Con el fin de facilitar una aplicación más coherente de las sanciones, en particular respecto de las infracciones intraunión, las infracciones generalizadas y las infracciones generalizadas con dimensión en la Unión a las que se alude en el Reglamento (UE) 2017/2394, deben introducirse criterios comunes no exhaustivos ***e indicativos*** para la aplicación de ***sanciones***. Tales criterios deben incluir***, por ejemplo, la naturaleza, la gravedad, la escala y la duración de la infracción,*** ***y*** los medios de reparación por el daño causado facilitados por el comerciante a los consumidores.Las infracciones reiteradas por parte de un mismo autor ponen de relieve una propensión a cometer tales infracciones y, por consiguiente, constituyen un indicio significativo de la gravedad de la conducta y de la correspondiente necesidad de elevar el nivel de la sanción para lograr una disuasión efectiva. ▌Los beneficios económicos obtenidos o ▌las pérdidas evitadas debido a la infracción ***deben tenerse en cuenta si los datos pertinentes están disponibles***. ***También pueden tenerse en cuenta otros factores agravantes o atenuantes aplicables a las circunstancias del caso.***

▌

(8) Puede que estos criterios comunes no exhaustivos ***e indicativos*** respecto a la aplicación de sanciones no sean relevantes para decidir sobre las sanciones en relación con todas las infracciones, y en particular en relación con las infracciones menos graves. Los Estados miembros deben tener en cuenta asimismo otros principios generales del Derecho aplicables a la imposición de sanciones, como el de non bis in idem.

***(9) De conformidad con el artículo 21 del Reglamento (UE) 2017/2394, las autoridades competentes de los Estados miembros afectadas por la acción coordinada deben tomar, dentro de su ámbito de competencia, todas las medidas de ejecución necesarias contra el comerciante responsable de la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión para hacerla cesar o prohibirla. Cuando proceda, deben imponer sanciones, como multas o multas coercitivas, al comerciante responsable de la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión. Las medidas de ejecución deben tomarse de un modo efectivo, eficiente y coordinado para hacer que cese o se prohíba la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión. Las autoridades competentes afectadas por la acción coordinada deben procurar adoptar medidas de ejecución simultáneamente en los Estados miembros afectados por dicha infracción.***

(10) Con el fin de garantizar que las autoridades de los Estados miembros puedan imponer sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias en relación con las infracciones generalizadas de la legislación en materia de protección de los consumidores y las infracciones generalizadas con dimensión en la Unión que sean objeto de una investigación y ejecución coordinadas de conformidad con el Reglamento (UE) 2017/2394, deben introducirse las multas como ***un*** elemento de las sanciones por tales infracciones. Para garantizar el carácter disuasorio de las multas, los Estados miembros deben fijar en su legislación nacional una multa máxima para tales infracciones de un nivel que represente al menos el 4 % del volumen de negocio anual del comerciante en el Estado miembro ***o Estados miembros*** en cuestión. ***En determinados casos, el comerciante también puede ser un grupo de empresas.***

***(11) Según se establece en los artículos 9 y 10 del Reglamento (UE) 2017/2394, al imponer sanciones deben tenerse debidamente en cuenta, según proceda, la naturaleza, la gravedad y la duración de la infracción en cuestión. La imposición de sanciones debe ser proporcionada y cumplir el Derecho nacional y de la Unión, incluidas las garantías procesales aplicables, así como los principios de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Por último, las sanciones adoptadas deben ser adecuadas a la naturaleza y al perjuicio global efectivo o potencial de la infracción de la legislación de la Unión en materia de protección de los intereses de los consumidores. La facultad de imponer sanciones debe ser ejercida directamente por autoridades competentes en virtud de su propia autoridad o, cuando proceda, recurriendo a otras autoridades competentes o autoridades públicas, encomendándoselo a organismos designados a tal fin, en su caso, o recurriendo a los órganos jurisdiccionales competentes para adoptar la decisión necesaria, cuando corresponda también mediante un recurso, si la solicitud de adoptar la decisión necesaria no da resultado.***

(12) Cuando, como resultado del mecanismo de coordinación previsto en el Reglamento (UE) 2017/2394, una única autoridad nacional competente en el sentido de dicho Reglamento imponga una multa al comerciante responsable de la infracción generalizada o de la infracción generalizada con dimensión en la Unión, deberá ser capaz de imponer una multa de al menos el 4 % del volumen de negocio anual del comerciante en todos los Estados miembros afectados por la acción de ejecución coordinada.

(13) No debe impedirse que los Estados miembros mantengan o introduzcan en su legislación nacional multas máximas superiores basadas en el volumen de negocio para las infracciones generalizadas y las infracciones generalizadas con dimensión en la Unión de la legislación en materia de protección de los consumidores, tal como se definen en el Reglamento (UE) 2017/2394. ***Los Estados miembros también deben poder basar dichas multas en el volumen de negocio global del comerciante o extender las normas en materia de multas a otras infracciones no contempladas en las disposiciones de la presente Directiva relacionadas con el artículo 21 del Reglamento (UE) 2017/2394.******Asimismo,******en caso de que la información sobre el volumen de negocio anual del comerciante no esté disponible, no debe impedirse que los Estados miembros mantengan o introduzcan otras normas que prevean multas.*** El requisito de establecer la multa a un nivel no inferior al 4 % del volumen de negocio del comerciante no debe aplicarse a las normas adicionales de los Estados miembros sobre los pagos periódicos de sanciones, como las multas diarias, por el incumplimiento de cualquier decisión, orden, medida provisional, compromiso del comerciante u otra medida destinada a detener la infracción.

***(14) En la Directiva 93/13/CEE deben establecerse normas relativas a sanciones con miras a reforzar su efecto disuasorio. Los Estados miembros son libres para decidir el procedimiento administrativo o judicial de la aplicación de sanciones por el incumplimiento de la Directiva 93/13/CEE. En particular, las autoridades administrativas u órganos jurisdiccionales nacionales podrían imponer sanciones al determinar el carácter abusivo de cláusulas contractuales, entre otros sobre la base de procedimientos judiciales iniciados por una autoridad administrativa. Las sanciones también podrían ser aplicadas por órganos jurisdiccionales o autoridades administrativas nacionales cuando el comerciante emplee unas cláusulas contractuales expresamente definidas como abusivas en cualquier circunstancia con arreglo al Derecho nacional, así como cuando el comerciante emplee una cláusula contractual considerada abusiva por una decisión vinculante definitiva. Los Estados miembros podrían decidir que las autoridades administrativas tengan asimismo derecho a determinar el carácter abusivo de las cláusulas contractuales. Los órganos jurisdiccionales o autoridades administrativas nacionales también podrían aplicar la sanción por medio de la misma decisión por la que se determine el carácter abusivo de una cláusula contractual. Corresponde asimismo a los Estados miembros establecer los mecanismos adecuados para la coordinación de todas las acciones a nivel nacional relativas a la reparación individual y las sanciones.***

(15) Al ***asignar*** los ingresos derivados de las multas, los Estados miembros deben ***considerar reforzar*** ***la salvaguardia del interés general de los consumidores, así como de otros intereses públicos protegidos***. ▌

▌

(16) Los Estados miembros deben velar por que las medidas correctoras se encuentren a disposición de los consumidores perjudicados por prácticas comerciales desleales, con el fin de eliminar todos los efectos de tales prácticas. ***Un marco inequívoco respecto a las medidas correctoras individuales facilitaría la ejecución privada.*** ***El consumidor debe tener acceso a una indemnización por daños y perjuicios y, cuando sea pertinente, a una reducción del precio o* *a la resolución del contrato de manera proporcionada y eficaz.*** No se ***debe impedir*** a los Estados miembros que mantengan o introduzcan derechos a otras medidas correctoras***, como la reparación o la sustitución,*** para los consumidores perjudicados por prácticas comerciales desleales, con el fin de garantizar la eliminación plena de los efectos de tales prácticas. ***No se debe impedir a los Estados miembros que establezcan las condiciones de la aplicación y los efectos de las medidas correctoras para los consumidores. Al aplicar las medidas correctoras, pueden tenerse en cuenta, cuando proceda, la gravedad y la naturaleza de la práctica comercial desleal, los daños y perjuicios sufridos por el consumidor y otras circunstancias pertinentes, como la mala conducta del comerciante o el incumplimiento del contrato.***

(17) El control de adecuación de las directivas en materia de protección de los consumidores y comercialización y la evaluación paralela de la Directiva 2011/83/UE permitieron identificar asimismo varias áreas en las que las normas vigentes de protección de los consumidores deben modernizarse. ***En un contexto de continuo desarrollo de las herramientas digitales, es preciso ajustar constantemente la legislación en materia de protección de los consumidores.***

***(18) La aparición en un lugar superior de la clasificación o cualquier posicionamiento destacado de ofertas comerciales dentro de los resultados de las búsquedas en línea propiciados por los proveedores de la funcionalidad de la búsqueda en línea ejercen un gran impacto sobre los consumidores.***

***(19) Por clasificación se entiende la colocación relativamente destacada de las ofertas de comerciantes o la relevancia otorgada a los resultados de búsqueda presentados, organizados o comunicados por los proveedores de la funcionalidad de la búsqueda en línea, que resulten, entre otros, del empleo de mecanismos de secuenciación algorítmica, calificación o reseña, énfasis visual u otras herramientas de resalte o combinaciones de las mismas.***

***(20) En este sentido, debe añadirse un nuevo elemento en el anexo I de la Directiva 2005/29/CE a fin de aclarar que deben prohibirse las prácticas por las cuales un comerciante facilita información a un consumidor en forma de resultados de búsqueda en respuesta a las consultas en línea efectuadas por el consumidor sin revelar la publicidad retribuida o el pago específico para que ciertos productos figuren en un lugar más destacado en los resultados de las búsquedas. Cuando un comerciante haya pagado directa o indirectamente al proveedor de la funcionalidad de la búsqueda en línea para que un producto figure en un lugar más destacado en los resultados de las búsquedas, dicho proveedor debe informar de ello a los consumidores de forma concisa, sencilla y comprensible. Un pago indirecto podría consistir en la aceptación por parte de un comerciante de obligaciones adicionales de cualquier tipo hacia el proveedor de la funcionalidad de la búsqueda en línea que tenga como resultado específico la aparición en un lugar más destacado.*** ***El pago indirecto podría consistir en una comisión mayor por transacción, así como distintos sistemas de compensación que den lugar en concreto a una aparición en un lugar más destacado. Los pagos por servicios generales, como comisiones de venta o suscripciones de miembros, que hacen referencia a una amplia gama de funcionalidades ofrecidas por el proveedor de la funcionalidad de la búsqueda en línea al comerciante no deben considerarse un pago para conseguir específicamente que los productos figuren en un lugar más destacado, siempre y cuando tales pagos no estén destinados a lograr dicho objetivo. La funcionalidad de la búsqueda en línea pueden ofrecerla distintos tipos de comerciantes en línea, incluidos intermediarios como los mercados en línea, los motores de búsqueda y las páginas web de comparación.***

***(21) Los requisitos de transparencia respecto a los principales parámetros de clasificación también están regulados por el Reglamento (UE) 2019/... del Parlamento Europeo y del Consejo[[10]](#footnote-10)[[11]](#footnote-11)+ sobre el fomento de la equidad y la transparencia para las empresas que utilizan servicios de intermediación en línea. Los requisitos de transparencia en virtud del Reglamento (UE) 2019/...[[12]](#footnote-12)+++ abarcan un amplio abanico de intermediarios en línea, incluidos los mercados en línea, pero solo se aplican entre comerciantes e intermediarios en línea. Así pues, deben introducirse unos requisitos similares en la Directiva 2005/29/CE para garantizar la transparencia adecuada hacia los consumidores, excepto en el caso de proveedores de motores de búsqueda en línea a los que ya se les exija, en virtud del Reglamento (UE) 2019/...++, establecer los principales parámetros que sean más significativos de forma individual o colectiva para determinar la clasificación y la importancia relativa de dichos parámetros principales, proporcionando una descripción fácilmente disponible para el público y redactada en términos claros y comprensibles sobre los motores de búsqueda en línea de dichos proveedores.***

***(22) Los comerciantes que permitan a los consumidores realizar búsquedas de bienes y servicios, como viajes, alojamientos y actividades de ocio, ofrecidas por diferentes comerciantes o consumidores deben informar a los consumidores acerca de los principales parámetros por defecto que determinan la clasificación de las ofertas presentadas al consumidor como resultado de su consulta y su importancia relativa frente a otros parámetros. Esta información debe ser sucinta y proporcionarse de forma fácil, destacada y directa. Por parámetros que determinan la clasificación se entiende cualquier criterio general, proceso, señal específica incorporada a algoritmos u otros mecanismos de ajuste o descenso empleados en relación con la clasificación.***

***(23) El requisito de información relativo a los principales parámetros de clasificación se entiende sin perjuicio de la Directiva (UE) 2016/943[[13]](#footnote-13). No debe exigirse a los comerciantes que revelen el funcionamiento detallado de sus mecanismos de clasificación, incluidos los algoritmos. Los comerciantes deben facilitar una descripción general de los principales parámetros de clasificación que expliquen los principales parámetros por defecto empleados por el comerciante y su importancia relativa frente a otros parámetros; no obstante, no es necesario que se presente de un modo personalizado respecto a cada una de las consultas efectuadas.***

(24) Cuando los productos se ofrecen a los consumidores en mercados en línea, tanto estos como los proveedores terceros intervienen en la provisión de la información precontractual requerida por la Directiva 2011/83/UE. Como resultado, puede que los consumidores que utilizan el mercado en línea no entiendan claramente quiénes son sus contrapartes contractuales y cómo se ven afectados sus derechos y obligaciones.

(25) Los mercados en línea deben definirse a efectos de la Directiva 2011/83/UE de un modo similar al del Reglamento (UE) n.° 524/2013**[[14]](#footnote-14)** y la Directiva 2016/1148/UE**[[15]](#footnote-15)**. Sin embargo, la definición debe actualizarse y dotarse de mayor neutralidad desde el punto de vista tecnológico con el fin de tener en cuenta las nuevas tecnologías. Por tanto, es apropiado aludir, en lugar de a un «sitio web», al ***«software», incluido un sitio web, parte de un sitio web o una aplicación operada por el comerciante o por cuenta de este, conforme al*** concepto de una «interfaz en línea», tal como se establece en ***el Reglamento (UE) 2017/2394 y*** el Reglamento (UE) 2018/302**[[16]](#footnote-16)**.

(26) Por tanto, los requisitos de transparencia específicos para los mercados en línea deben incluirse en ***la Directiva*** ***2005/29/UE y en*** la Directiva 2011/83/UE para informar a los consumidores que utilicen los mercados en línea sobre los principales parámetros que determinan la clasificación de las ofertas, ***y*** si celebran un contrato con un comerciante o un no comerciante (por ejemplo, otro consumidor) ▌.

***(27) Los mercados en línea deben informar a los consumidores de si el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenido digital es un comerciante o un no comerciante, con arreglo a la declaración de dicho tercero al mercado en línea. Cuando el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenido digital declare su condición de no comerciante, los mercados en línea deben hacer una breve declaración indicando que los derechos del consumidor derivados de la legislación de protección de los consumidores de la Unión no se aplican al contrato celebrado. Asimismo, debe informarse a los consumidores acerca de cómo las obligaciones relacionadas con el contrato se reparten entre el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenido digital y el proveedor del mercado en línea. La información debe facilitarse de manera clara y comprensible y no solo mediante una referencia en las cláusulas y condiciones tipo o en un documento contractual similar. Los requisitos de información aplicados a los mercados en línea deben ser proporcionados y han de alcanzar un equilibrio entre un elevado nivel de protección de los consumidores y la competitividad de dichos mercados. No debe exigirse a los mercados en línea que refieran los derechos específicos de los consumidores al informar a estos de su aplicabilidad o no aplicabilidad. Esto se entiende sin perjuicio de los requisitos de información al consumidor previstos en la Directiva 2011/83/UE, en particular el artículo 6, apartado 1. La información que debe facilitarse sobre la responsabilidad de garantizar los derechos de los consumidores depende de los acuerdos contractuales entre el mercado en línea y los comerciantes terceros pertinentes. El mercado en línea puede referirse al comerciante tercero como el único responsable de garantizar los derechos de los consumidores, o describir sus responsabilidades específicas cuando asuma la responsabilidad relativa a determinados aspectos del contrato, por ejemplo, la entrega o el ejercicio del derecho de desistimiento.***

(28) De conformidad con el artículo 15, apartado 1, de la Directiva 2000/31/CE**[[17]](#footnote-17)**, los mercados en línea no deben ser obligados a verificar el estatuto jurídico de los proveedores terceros. En cambio, el mercado en línea debe exigir a los proveedores terceros de productos en dicho mercado que indiquen su condición de comerciantes o no comerciantes a efectos de la legislación en materia de protección de los consumidores, y que proporcionen esta información al mercado en línea.

***(29) Teniendo en cuenta los rápidos avances tecnológicos relativos a los mercados en línea y la necesidad de velar por un elevado nivel de protección de los consumidores, los Estados miembros deben poder adoptar o mantener medidas adicionales específicas a tal efecto. Dichas disposiciones deben ser proporcionadas y no discriminatorias y entenderse sin perjuicio de la Directiva 2003/31/CE.***

(30) ***Las definiciones de «contenido digital» y «servicios digitales» de la Directiva 2011/83/UE deben alinearse a las de la Directiva (UE) 2019/... del Parlamento Europeo y del Consejo[[18]](#footnote-18)[[19]](#footnote-19)+. El contenido digital contemplado por la Directiva (UE) 2019/...[[20]](#footnote-20)+++ incluye un único acto de suministro, una serie de actos puntuales de suministro o un suministro continuo a lo largo de un período de tiempo. El elemento de suministro continuo no debe requerir necesariamente un suministro a largo plazo. Casos como la transmisión en la web de vídeos debe considerarse suministro continuo durante un período de tiempo independientemente de la duración que tenga el archivo audiovisual. Por tanto, puede resultar difícil distinguir entre determinados tipos de contenido digital y servicios digitales, puesto que ambos pueden implicar* *el suministro continuo*** del comerciante a lo largo de la vigencia del contrato ▌. Son ejemplos de servicios digitales ***los servicios para compartir vídeo y sonido y otro almacenamiento de archivos,*** ***el tratamiento de textos o los juegos que se ofrecen en la nube,*** almacenamiento en la nube, correo web, medios sociales y aplicaciones en la nube. La intervención continua del proveedor de servicios justifica la aplicación de las normas sobre el derecho de desistimiento previstas en la Directiva 2011/83/UE que permiten efectivamente al consumidor probar el servicio y decidir, durante el período de catorce días desde la celebración del contrato, si quiere utilizar el servicio o no. ▌Los contratos relativos al suministro de contenido digital que no se facilitan en un soporte material se caracterizan por ***un único acto de suministro*** al consumidor ***de*** uno o varios elementos específicos de contenido digital, como archivos de música o de vídeo concretos. ***Estos están sujetos a la excepción del derecho de desistimiento del artículo 16, letra m), que establece que*** el consumidor pierde el derecho de desistimiento cuando se inicia la ejecución del contrato, como sucede con la descarga o la emisión en continuo (streaming) del contenido***, sujeto al consentimiento expreso previo del consumidor para iniciar la ejecución durante el plazo del derecho de desistimiento y al reconocimiento de que, en consecuencia, pierde tal derecho****.* ***En caso de duda sobre si el contrato es un contrato de servicio o un contrato de contenido digital que no se suministre por un medio tangible, deben aplicarse las normas sobre el derecho de desistimiento para los servicios****.*

(31) ***A menudo, el contenido digital y los servicios digitales se suministran en línea con arreglo a contratos en los que el consumidor no paga un precio, sino que proporciona datos personales al comerciante.*** La Directiva 2011/83/UE se aplica ya a los contratos de suministro de contenido digital que no se facilitan en un soporte material (es decir, el suministro de contenido digital en línea), con independencia de que el consumidor pague un precio en dinero o proporcione datos personales. Por el contrario, la Directiva 2011/83/UE solo se aplica a los contratos de servicios, incluidos los contratos de servicios digitales, en los que el consumidor paga o se compromete a pagar un precio. En consecuencia, dicha Directiva no se aplica a los contratos de servicios digitales en los que el consumidor proporciona datos personales al comerciante sin pagar un precio. Dadas sus similitudes y la intercambiabilidad de los servicios digitales pagados y los servicios digitales prestados a cambio de datos personales, ambos deben estar sujetos a las mismas normas de conformidad con la Directiva 2011/83/UE.

(32) Debe garantizarse la coherencia entre el ámbito de aplicación de la Directiva 2011/83/UE y la ***Directiva (UE) 2019/...[[21]](#footnote-21)+***, que se aplica a los contratos de suministro de contenido digital o servicios digitales en virtud de los cuales el consumidor proporciona ***o se compromete a proporcionar*** datos personales al comerciante.

(33) Por consiguiente, el ámbito de aplicación de la Directiva 2011/83/UE debe ampliarse para abarcar asimismo los contratos con arreglo a los cuales el comerciante provee o se compromete a proveer un servicio digital al consumidor, y este facilita o se compromete a facilitar datos personales. De manera similar a los contratos de suministro de contenido digital que no se facilitan en un soporte material, la Directiva debe aplicarse siempre que el consumidor proporcione o se comprometa a proporcionar datos personales al comerciante, salvo cuando los datos personales facilitados por el consumidor sean tratados exclusivamente por el comerciante para suministrar el contenido digital o el servicio digital, y el comerciante no trate tales datos para ningún otro fin. Todo tratamiento de datos personales debe atenerse a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679.

(34) ***Para garantizar la plena armonización con la Directiva (UE) 2019/...[[22]](#footnote-22)+,*** cuando el contenido digital y los servicios digitales no se suministren a cambio de un precio, la Directiva 2011/83/UE tampoco debe ser aplicable a situaciones en las que el comerciante recopile datos personales ▌con el único fin de cumplir requisitos legales ***a los que esté sujeto el comerciante***. Tales situaciones podrían incluir casos en los que las leyes aplicables exijan el registro del consumidor por motivos de seguridad e identificación ▌.

(35) La Directiva 2011/83/UE tampoco debe aplicarse a las situaciones en las que el comerciante solo recopile metadatos, como ***información sobre el dispositivo del consumidor o*** el historial de navegación ▌, excepto cuando alguna de esas situaciones se considere un contrato con arreglo a la legislación nacional. Tampoco debe ser aplicable a situaciones en las que el consumidor, sin haber celebrado un contrato con el comerciante, esté expuesto a anuncios exclusivamente para obtener acceso a contenido digital o a un servicio digital. No obstante, los Estados miembros deben seguir siendo libres de ampliar la aplicación de las normas de la Directiva 2011/83/UE a tales situaciones o de regular de otro modo las situaciones que se excluyen del ámbito de aplicación de dicha Directiva.

***(36) El concepto de funcionalidad debe hacer referencia a las posibles maneras de utilizar el contenido digital o un servicio digital. Por ejemplo, la ausencia o la presencia de cualquier limitación técnica, como la protección a través de la gestión de los derechos digitales o la codificación regional, pueden ejercer un impacto en la posibilidad de que el contenido digital o el servicio digital cumpla todas sus funciones teniendo en cuenta su propósito. El concepto de interoperatividad describe si el contenido digital o un servicio digital puede funcionar con otros aparatos o programas diferentes de aquellos con los que suelen usarse contenidos digitales o servicios del mismo tipo, y en qué medida. El correcto funcionamiento incluiría, por ejemplo, la posibilidad de que el contenido digital o el servicio digital intercambie información con ese otro programa o aparato y emplee la información intercambiada. El concepto de compatibilidad se define en la Directiva (UE) 2019/...[[23]](#footnote-23)+.***

(37) El artículo 7, apartado 3, y el artículo 8, apartado 8, de la Directiva 2011/83/UE exigen que los comerciantes, para los contratos celebrados fuera del establecimiento y a distancia respectivamente, obtengan el consentimiento expreso previo del consumidor para iniciar la ejecución antes de que expire el plazo del derecho de desistimiento. El artículo 14, apartado 4, letra a), establece una sanción contractual cuando el comerciante no cumpla este requisito, a saber, que el consumidor no tiene que pagar por los servicios prestados. En consecuencia, el requisito de obtener el consentimiento expreso del consumidor solo es relevante para los servicios, incluidos los servicios digitales, que se presten a cambio del pago de un precio. Por consiguiente, es necesario modificar el artículo 7, apartado 3, y el artículo 8, apartado 8, a efectos de que el requisito de que los comerciantes obtengan el consentimiento previo del consumidor solo se aplique a los contratos de servicios que imponen al consumidor la obligación de pagar.

(38) El artículo 16, letra m), de la Directiva 2011/83/UE establece una excepción al derecho de desistimiento en relación con el contenido digital que no se suministra en un soporte material si el consumidor ha otorgado previamente su consentimiento para iniciar la ejecución antes de que expire el plazo del derecho de desistimiento y ha reconocido que, en consecuencia, pierde tal derecho. El artículo 14, apartado 4, letra b), de la Directiva 2011/83/UE establece una sanción contractual cuando el comerciante no cumpla este requisito, a saber, que el consumidor no tiene que pagar por el contenido digital consumido. En consecuencia, el requisito de obtener el consentimiento expreso y el reconocimiento del consumidor solo es relevante para el contenido digital facilitado a cambio del pago de un precio. Por consiguiente, es necesario modificar el artículo 16, letra m), a efectos de que el requisito de que los comerciantes obtengan el consentimiento previo y el reconocimiento del consumidor solo se aplique a los contratos que imponen al consumidor la obligación de pagar.

(39) El artículo 7, apartado 4, de la Directiva 2005/29/CE establece los requisitos de información relativos a la «invitación a comprar» un producto a un precio determinado. Estos requisitos de información se aplican ya en la fase de publicidad, mientras que la Directiva 2011/83/UE impone estos y otros requisitos de información más detallados en la etapa precontractual posterior (es decir, justo antes de que el consumidor celebre un contrato). En consecuencia, puede que se exija a los comerciantes que proporcionen la misma información en la fase de publicidad (p. ej., un anuncio en línea en un sitio web de medios de comunicación) y en la etapa precontractual (p. ej., en las páginas de sus tiendas en línea).

(40) Los requisitos de información establecidos en el artículo 7, apartado 4, de la Directiva 2005/29/CE comprenden la obligación de advertir al consumidor sobre la política de gestión de reclamaciones del comerciante. Los resultados del control de adecuación ponen de relieve que esta información alcanza su mayor grado de relevancia en la etapa precontractual, que se rige por la Directiva 2011/83/UE. Por tanto, debe suprimirse el requisito de facilitar esta información en las invitaciones a comprar propias de la fase de publicidad, reguladas con arreglo a la Directiva 2005/29/CE.

(41) El artículo 6, apartado 1, letra h), de la Directiva 2011/83/UE exige que los comerciantes faciliten a los consumidores información precontractual sobre el derecho de desistimiento, incluido el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo I(B) de la Directiva. El artículo 8, apartado 4, de la Directiva 2011/83/UE establece requisitos de información precontractual más sencillos si el contrato se celebra mediante una técnica de comunicación a distancia en la que el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados, como el teléfono***, asistentes de compra operados por voz*** o un SMS. La información precontractual obligatoria que debe facilitarse mediante dicha técnica concreta de comunicación a distancia incluye la información relativa al derecho de desistimiento a la que se alude en el artículo 6, apartado 1, letra h). En consecuencia, comprende también la provisión del modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo I(B) de la Directiva. No obstante, la provisión del formulario de desistimiento resulta imposible cuando se celebra el contrato a través de medios como el teléfono ***o*** ***un asistente de compra operado por voz***, y puede que no resulte técnicamente viable de manera sencilla para el usuario a través de otras técnicas de comunicación a distancia contempladas en el artículo 8, apartado 4. Por consiguiente, es apropiado que la provisión del modelo de formulario de desistimiento se excluya de la información que los comerciantes deben aportar en cualquier caso cuando se usen las técnicas de comunicación a distancia específicas para la celebración del contrato con arreglo al artículo 8, apartado 4, de la Directiva 2011/83/UE.

(42) El artículo 16, letra a), de la Directiva 2011/83/UE establece una excepción del derecho de desistimiento para los contratos de servicios que se hayan ejecutado plenamente, cuando tal ejecución haya comenzado con el consentimiento expreso previo del consumidor y con el reconocimiento por su parte de que perderá el derecho de desistimiento una vez que el comerciante haya ejecutado íntegramente el contrato. En cambio, el artículo 7, apartado 3, y el artículo 8, apartado ***8***, de la Directiva 2011/83/UE, que tratan de las obligaciones del comerciante en situaciones en las que la ejecución del contrato se inicia antes de que expire el plazo del derecho de desistimiento, solo obligan a los comerciantes a obtener el consentimiento expreso previo del consumidor, pero no el reconocimiento de que el derecho de desistimiento se perderá cuando se complete la ejecución. Para garantizar la coherencia entre las disposiciones legales antes mencionadas, es necesario ***añadir una obligación en el artículo 7, apartado 3, y el artículo 8, apartado 8, de la Directiva 2011/83/UE para que el comerciante también obtenga el reconocimiento por parte del consumidor de que el derecho de desistimiento se perderá cuando se complete la ejecución***. ***Asimismo, la formulación del artículo 16, letra a), debe ajustarse a los cambios introducidos en el artículo 7, apartado 3, y el artículo 8, apartado 8, con arreglo a los cuales el requisito de que los comerciantes obtengan el consentimiento previo del consumidor solo se aplique a los contratos de servicios que imponen al consumidor la obligación de pagar. No obstante, debe darse la opción a los Estados miembros de no aplicar el requisito de obtener el reconocimiento del consumidor de que el derecho de desistimiento se perderá cuando se complete la ejecución a aquellos contratos de servicios en los cuales el consumidor haya solicitado específicamente una visita del comerciante para que efectúe operaciones de reparación. El artículo 16, letra c), de la Directiva 2011/83/UE prevé una excepción del derecho de desistimiento en caso de suministrarse bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados. Esta excepción incluye, por ejemplo, la fabricación e instalación de muebles personalizados en el domicilio del consumidor cuando se faciliten con arreglo a un único contrato de venta.***

***(43) Debe considerarse asimismo la aplicación de la excepción del derecho de desistimiento prevista en el artículo 16, letra b), de la Directiva 2011/83/UE a contratos para el suministro puntual de energía que no sea de red, ya que su precio depende de fluctuaciones de los mercados de materias primas o de la energía que el comerciante no puede controlar y que pueden producirse durante el período de desistimiento.***

▌

(44) El artículo 14, apartado 4, de la Directiva 2011/83/UE establece las condiciones en las que, en caso de ejercer el derecho de desistimiento, el consumidor no asume el coste de la prestación de los servicios, de la provisión de suministros públicos y de la facilitación de contenido digital que no se proporcione en un soporte material. Cuando se cumpla cualquiera de estas condiciones, el consumidor no tendrá que pagar el precio del servicio, los suministros públicos o el contenido digital recibidos antes del ejercicio del derecho de desistimiento. Por lo que se refiere al contenido digital, una de estas condiciones no acumulativas ***con arreglo al artículo 14, apartado 4, letra b), inciso iii),*** consiste en que no se facilite la confirmación del contrato, incluida la confirmación del consentimiento expreso previo del consumidor para iniciar la ejecución del contrato antes de que expire el plazo del derecho de desistimiento y el reconocimiento de que el derecho de desistimiento se pierde como resultado. ***No obstante,*** esta condición no ***se incluye entre las condiciones para*** la pérdida ***del*** derecho ***de desistimiento del artículo 16, letra m), lo que genera una inseguridad respecto a la posibilidad de que el consumidor se acoja al artículo 14, apartado 4, letra b), inciso iii), cuando se cumplan las otras dos condiciones establecidas en el artículo 14, apartado 4, letra b), y en consecuencia se pierda el derecho de desistimiento con arreglo al artículo 16, letra m)***. ***La condición establecida en el artículo 14, apartado 4, letra b), inciso iii), debe añadirse por tanto al artículo 16, letra m), para permitir al consumidor ejercer el derecho de desistimiento cuando dicha condición no se cumpla y reivindique por consiguiente los derechos previstos en el artículo 14, apartado 4.***

***(45) Los comerciantes pueden personalizar el precio de sus ofertas para consumidores o categorías de consumidores determinados basándose en la toma de decisiones automatizada y la elaboración de perfiles del comportamiento de los consumidores, lo que permite a los comerciantes evaluar el poder adquisitivo del consumidor. Por tanto, debe informarse claramente de ello a los consumidores cuando el precio que se les ofrezca esté personalizado en función de una decisión automatizada, a fin de que tengan en cuenta los riesgos potenciales de su toma de decisiones. En consecuencia, debe añadirse un requisito de información específico a la Directiva 2011/83/UE para informar al consumidor cuando el precio esté personalizado basándose en la toma de decisiones automatizada. Este requisito de información no debe aplicarse a técnicas tales como la fijación de precios «dinámica» o «en tiempo real» que impliquen la alteración del precio de forma extremadamente flexible y veloz en respuesta a la demanda del mercado cuando no conlleven una personalización basada en la toma de decisiones automatizada. Dicho requisito de información se entiende sin perjuicio del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo[[24]](#footnote-24), que prevé, entre otros, el derecho del individuo a no ser objeto de una toma de decisiones individual automatizada, incluida la elaboración de perfiles.***

(46) Teniendo en cuenta los avances tecnológicos, es necesario eliminar la referencia al número de fax de la lista de medios de comunicación en el artículo 6, apartado 1, letra c), de la Directiva 2011/83/UE, ya que el fax rara vez se utiliza y en gran medida se encuentra obsoleto. **▌**

**▌**

***(47) Los consumidores confían cada vez más en las reseñas y recomendaciones de otros consumidores cuando toman decisiones de compra. Por tanto, cuando los comerciantes faciliten el acceso a las reseñas de los consumidores sobre los productos, estos deben informar acerca de si se han aplicado procesos o procedimientos para garantizar que las reseñas publicadas pertenecen a consumidores que hayan adquirido o utilizado los productos. Si se han aplicado tales procesos o procedimientos, estos deben facilitar información sobre cómo se realizan las comprobaciones así como proporcionar información clara a los consumidores sobre la manera en que se procesan las reseñas, por ejemplo, si todas las reseñas, positivas o negativas, se publican o si estas reseñas han sido patrocinadas o influidas por una relación contractual con un comerciante. Además, debe considerarse por consiguiente una práctica comercial desleal inducir a error a los consumidores afirmando que las reseñas de un producto han sido presentadas por consumidores que han utilizado o adquirido realmente el producto si no se han tomado medidas razonables y proporcionadas para garantizar que dichas reseñas pertenecen a tales consumidores. Dichas medidas podrían incluir, por ejemplo, medios técnicos para verificar la fiabilidad de la persona que publica la reseña y la solicitud de información para verificar que el consumidor ha adquirido o utilizado realmente el producto.***

***(48) Las disposiciones relativas a las reseñas y aprobaciones de los consumidores se entenderán sin perjuicio de la práctica publicitaria habitual y legítima de efectuar afirmaciones exageradas o afirmaciones respecto de las cuales no se pretenda una interpretación literal.***

***(49) Debe prohibirse asimismo a los comerciantes que publiquen reseñas y aprobaciones de consumidores falsas, como indicaciones de «me gusta» en las redes sociales, o encarguen a otros que lo hagan para promover sus productos, así como que manipulen las reseñas y aprobaciones de los consumidores, por ejemplo publicando únicamente las reseñas positivas y eliminando las negativas. Esto también podría producirse al extrapolar las aprobaciones sociales, cuando la interacción positiva de un usuario con determinados contenidos en línea se vincula o transfiere a contenidos diferentes pero relacionados, lo que genera la impresión de que el usuario también tiene una opinión positiva del contenido relacionado.***

***(50) Debe prohibirse a los comerciantes que revendan a los consumidores entradas de espectáculos culturales y deportivos que hayan adquirido empleando programas como «bots» que les permitan comprar un número de entradas que exceda los límites técnicos impuestos por el vendedor primario de las entradas o sortear cualquier otro medio técnico empleado por el vendedor primario para garantizar la accesibilidad de las entradas a todos los individuos. Esta prohibición en particular se entiende sin perjuicio de cualquier otra medida nacional que los Estados miembros puedan adoptar para proteger los intereses legítimos de los consumidores y velar por la política cultural y el acceso generalizado de todos los individuos a espectáculos culturales y deportivos, como por ejemplo la regulación del precio de reventa de las entradas.***

(51) El artículo 16 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE garantiza la libertad de empresa de conformidad con el Derecho de la Unión y las legislaciones y prácticas nacionales. Sin embargo, la comercialización entre Estados miembros de ***bienes*** como idénticos cuando, en realidad, presentan una composición o unas características significativamente diferentes puede inducir a error a los consumidores y dar lugar a que adopten una decisión sobre una transacción que no habrían adoptado de otro modo.

(52) Por tanto, tal práctica puede calificarse como contraria a la Directiva 2005/29/CE, sobre la base de una evaluación caso por caso de los elementos pertinentes. Con el fin de facilitar la aplicación de la legislación vigente por parte de las autoridades de los Estados miembros en materia de protección de los consumidores y alimentación, se formularon directrices sobre la aplicación de la normativa comunitaria vigente a las situaciones de calidad dual de los alimentos en la Comunicación de la Comisión de 26 de septiembre de 2017 «relativa a la aplicación de la normativa de la UE en materia alimenticia y de protección de los consumidores a la cuestión de la calidad dual de los productos: caso específico de los alimentos»**[[25]](#footnote-25)**. En este contexto, el Centro Común de Investigación de la Comisión ***ha presentado*** un enfoque común respecto a la comprobación comparativa de ***alimentos*[[26]](#footnote-26)**.

(53) No obstante, la experiencia en materia de ejecución ha puesto de relieve que tal vez no quede claro para los consumidores, los comerciantes y las autoridades nacionales competentes qué prácticas comerciales pueden ser contrarias a la Directiva 2005/29/CE en ausencia de una disposición explícita. Por consiguiente, la Directiva 2005/29/CE debe modificarse para garantizar la seguridad jurídica tanto para los comerciantes como para las autoridades encargadas de velar por la aplicación de la legislación, abordando de manera explícita la comercialización de un ***bien*** como idéntico al mismo ***bien*** comercializado en otros Estados miembros, cuando ***dicho******bien******presente*** una composición o unas características significativamente diferentes. Las autoridades competentes deberán evaluar y abordar, caso por caso, tales prácticas con arreglo a las disposiciones de la Directiva. En su evaluación, la autoridad competente debe tener en cuenta si tal diferenciación resulta fácilmente identificable por los consumidores; el derecho del comerciante a adaptar los ***bienes*** de la misma marca a los distintos mercados geográficos debido a factores legítimos ***y objetivos***, como ***la legislación* *nacional,*** la disponibilidad o la estacionalidad de las materias primas ▌o las estrategias voluntarias ***para*** mejorar el acceso a alimentos saludables y nutritivos, así como el derecho de los comerciantes a ofrecer ***bienes*** de la misma marca en paquetes de distinto peso o volumen en diferentes mercados geográficos. ***Las autoridades competentes deben evaluar si la diferenciación resulta fácilmente identificable por los consumidores examinando******la disponibilidad y adecuación de la información. Es importante que los consumidores estén informados acerca de la diferenciación de los bienes debido a factores legítimos y objetivos. Los comerciantes deben tener la libertad de facilitar dicha información de distintas maneras que permitan a los consumidores tener acceso a la información necesaria. Los comerciantes deben inclinarse por lo general por alternativas a la provisión de información en la etiqueta de los bienes. Deben respetarse las normas sectoriales pertinentes de la Unión y las normas relativas a la libre circulación de mercancías.***

(54) Si bien las ventas fuera del establecimiento constituyen un canal de venta legítimo y consolidado, como las que se realizan en las instalaciones empresariales del comerciante o la venta a distancia, algunas prácticas de comercialización ***o venta*** particularmente agresivas o engañosas en el contexto de las visitas al domicilio del consumidor ▌o ▌excursiones***, como se menciona en el artículo 2, apartado 8, de la Directiva 2011/83/UE,*** pueden colocar a los consumidores bajo presión para que lleven a cabo compras de bienes ***o servicios*** que, de otro modo, no adquirirían, o compras a precios excesivos que a menudo conllevan un pago inmediato. Tales prácticas se dirigen a menudo a personas de edad avanzada u otros consumidores vulnerables. Algunos Estados miembros consideran que estas prácticas resultan poco apropiadas y que es necesario restringir determinadas formas y aspectos de las ventas fuera del establecimiento en el sentido de la Directiva 2011/83/UE, como la comercialización agresiva y engañosa o la venta de productos en el contexto de visitas no solicitadas al domicilio del consumidor o de excursiones***.*** ***Cuando se apliquen tales restricciones*** por motivos ***distintos a la protección de los consumidores, como el interés*** público o ***el*** respeto de la vida privada de los consumidores que protege el artículo 7 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE***, estas no entrarán dentro del ámbito de aplicación de la Directiva 2005/29/CE***.

***(55) De conformidad con el principio de subsidiariedad, y con el fin de facilitar su aplicación, debe aclararse, por tanto, que la Directiva 2005/29/CE se entiende sin perjuicio de la libertad de los Estados miembros para adoptar disposiciones nacionales con objeto de proteger en mayor medida los intereses legítimos de los consumidores frente a prácticas comerciales desleales en el contexto de las visitas no solicitadas a su domicilio particular realizadas por comerciantes con el fin de ofrecer o vender productos o las excursiones organizadas por comerciantes con el fin o el efecto de promover o vender productos a los consumidores, cuando tales disposiciones estén justificadas por razones de protección del consumidor. Cualquier disposición de esa índole debe ser proporcionada y no discriminatoria, y no debe prohibir dichos canales de venta como tal. Las disposiciones nacionales adoptadas por los Estados miembros podrían, por ejemplo, definir las horas del día en que no se permiten visitas al domicilio de los consumidores sin su solicitud expresa, prohibir tales visitas cuando el consumidor haya indicado claramente que no son aceptables o determinar el procedimiento de pago. Además, tales disposiciones podrían establecer más normas de protección en los ámbitos armonizados por la Directiva 2011/83/UE. La Directiva 2011/83/UE debería, por tanto, modificarse para permitir a los Estados miembros adoptar medidas nacionales para establecer un plazo más largo del derecho de desistimiento y desviarse de las excepciones específicas del derecho de desistimiento. Los Estados miembros deberán notificar las disposiciones nacionales adoptadas en este sentido a la Comisión para que esta pueda poner esta información a disposición de todas las partes interesadas y supervisar la naturaleza proporcionada y la legalidad de tales medidas.***

***(56) Por lo que respecta a las prácticas agresivas y engañosas en el contexto de actos organizados en lugares distintos al local del comerciante, la Directiva 2005/29/CE se entiende sin perjuicio de cualesquiera requisitos para el establecimiento o los regímenes de autorización que los Estados miembros puedan imponer a los comerciantes. Además, la Directiva 2005/29/CE se entenderá sin perjuicio del Derecho contractual nacional, y en particular de las normas relativas a la validez, la formación o el efecto de los contratos. Las prácticas agresivas y engañosas en el contexto de actos organizados en lugares distintos al local del comerciante pueden prohibirse en función de una evaluación caso por caso de conformidad con los artículos 5 a 9 de la Directiva 2005/29/CE. Además, el anexo I de la Directiva 2005/29/CE incluye una prohibición general de las prácticas por las que el comerciante crea la impresión de que no está actuando con un propósito relacionado con su profesión, y las prácticas que crean la impresión de que el consumidor no puede abandonar el local hasta haber perfeccionado el contrato. La Comisión debe evaluar si las normas actuales otorgan el nivel adecuado de protección a los consumidores y herramientas para que los Estados miembros aborden eficazmente tales prácticas.***

***(57) Por tanto, la presente Directiva no debe afectar a la legislación nacional en el ámbito del Derecho contractual respecto a aquellos aspectos del mismo que la Directiva no regula. Por consiguiente, la presente Directiva se debe entender sin perjuicio de las disposiciones nacionales que regulan, entre otros, la celebración o la validez de un contrato, por ejemplo en caso de vicio del consentimiento o actividad comercial no autorizada.***

***(58) A fin de garantizar que los ciudadanos tengan acceso a información actualizada sobre sus derechos y medios de reparación como consumidores en la Unión, el punto de entrada en línea que debe desarrollar la Comisión ha de ser de uso sencillo, de diseño adaptable a dispositivos móviles, fácilmente accesible y manejable por todos, incluidas las personas con discapacidad («diseño universal»), en la medida de lo posible.***

(59) De conformidad con la Declaración política conjunta, de 28 de septiembre de 2011, de los Estados miembros y de la Comisión sobre los documentos explicativos**[[27]](#footnote-27)**, los Estados miembros se han comprometido a adjuntar a la notificación de sus medidas de transposición, en aquellos casos en que esté justificado, uno o varios documentos que expliquen la relación entre los elementos de una directiva y las partes correspondientes de los instrumentos nacionales de transposición. Por lo que respecta a la presente Directiva, el legislador considera que la transmisión de tales documentos está justificada.

(60) Dado que los objetivos de la presente Directiva, a saber, la mejora de la aplicación y la modernización de la legislación en materia de protección de los consumidores, no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros, sino que, debido al carácter del problema, que atañe a toda la UE, pueden lograrse mejor a nivel de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad establecido en el mismo artículo, la presente Directiva no excede de lo necesario para alcanzar dichos objetivos.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

Artículo 1  
*Modificaciones de la Directiva 2005/29/CE*

La Directiva 2005/29/CE se modifica como sigue:

***1) El artículo 2, párrafo 1, se modifica como sigue:***

***a) la letra c) se sustituye por el texto siguiente:***

***«c) “producto”: cualquier bien o servicio, incluidos los bienes inmuebles, los servicios digitales y el contenido digital, así como los derechos y obligaciones;»;***

***b) se añaden los puntos siguientes:***

***«m) “clasificación”: la colocación relativamente destacada de productos presentados, organizados o comunicados por el comerciante, independientemente de los medios tecnológicos empleados para dicha presentación, organización o comunicación;»;***

***«n) “mercado en línea”: servicio que permite a los consumidores celebrar contratos a distancia con otros comerciantes o consumidores mediante el uso de software, incluido un sitio web, parte de un sitio web o una aplicación operada por el comerciante o por cuenta de este.».***

2) ***En*** el artículo 3***, los apartados 5 y 6 se sustituyen por el texto siguiente***: ▌

***«5.*** La presente Directiva no impide que los Estados miembros adopten disposiciones para proteger los intereses legítimos de los consumidores en lo que atañe a ciertas prácticas de comercialización o venta particularmente agresivas o engañosas en el contexto de visitas no solicitadas llevadas a cabo por comerciantes al domicilio de los consumidores o ▌excursiones ▌organizadas igualmente por comerciantes con el objetivo o el efecto de promocionar o vender productos a los consumidores***.*** ▌Tales disposiciones ***serán proporcionadas y no discriminatorias, y estarán*** justificadas por razones de ***protección de los consumidores***.

***6.*** Los Estados miembros notificarán sin demora a la Comisión cualesquiera disposiciones nacionales que apliquen al amparo de lo dispuesto en el apartado 5, así como cualquier cambio posterior. La Comisión facilitará a los consumidores y los comerciantes un acceso sencillo a esta información en un sitio web específico.».

3) En el artículo 6, apartado 2, se ***añade*** la letra siguiente:

«c) cualquier operación de comercialización de un ***bien, en un Estado miembro,*** como idéntico al mismo ***bien*** comercializado en otros Estados miembros, cuando ***dicho bien presente*** una composición o unas características significativamente diferentes***, a menos que esté justificado por factores legítimos y objetivos***.».

4) ▌El artículo 7 ***se modifica como sigue***:

***a) el apartado 4 queda modificado como sigue:***

***i) la letra d) se sustituye por el texto siguiente:***

«d) los procedimientos de pago, entrega y funcionamiento, si se apartan de las exigencias de la diligencia profesional;»;

***ii) se añade la letra siguiente:***

***«f) en el caso de productos ofrecidos en mercados en línea, si el tercero que ofrece el producto es un comerciante o no, con arreglo a la declaración de dicho tercero al mercado en línea.»;***

***b) se inserta el apartado siguiente:***

***«4 bis. Al ofrecer a los consumidores la posibilidad de buscar productos ofrecidos por distintos comerciantes o consumidores sobre la base de una consulta en forma de palabra clave, expresión u otro tipo de dato introducido, independientemente de dónde se realicen las transacciones en último término, se considerará fundamental facilitar, en una sección específica de la interfaz en línea que sea fácil y directamente accesible desde la página en la que se presenten los resultados de la consulta, información general relativa a los principales parámetros que determinan la clasificación de los productos presentados al consumidor como resultado de la consulta y la importancia relativa de dichos parámetros frente a otros. El presente apartado no se aplicará a proveedores de motores de búsqueda en línea, tal como se definen en el Reglamento (UE) 2019/...\*[[28]](#footnote-28)+.***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***\* Reglamento (UE) 2019/… del Parlamento Europeo y del Consejo, de… (OJ...).»;***

***c) se añade el apartado siguiente:***

***«6. Cuando un comerciante facilite el acceso a las reseñas de los consumidores sobre los productos, se considerará fundamental la información acerca de si el comerciante garantiza que las reseñas publicadas pertenezcan a consumidores que hayan adquirido o utilizado el producto y de qué modo lo hace.».***

5) Se añade el siguiente artículo ▌:

«Artículo 11 bis  
Reparación

1. ▌Los consumidores perjudicados por prácticas comerciales desleales ***tendrán acceso a medidas correctoras proporcionadas y eficaces, incluida la compensación por daños y perjuicios sufridos por el consumidor y, cuando proceda, la reducción de precios o la resolución del contrato. Los Estados miembros podrán establecer las condiciones de la aplicación y los efectos de dichas medidas correctoras.*** ***Los Estados miembros podrán tener en cuenta, cuando proceda, la gravedad y la naturaleza de la práctica comercial desleal, los daños y perjuicios sufridos por el consumidor y otras circunstancias pertinentes***.

2. ***Dichas medidas correctoras se entenderán sin perjuicio de la aplicación de otras medidas correctoras de que dispongan los consumidores en virtud del Derecho nacional o de la Unión.».***

▌

6) El artículo 13 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 13

Sanciones

1. Los Estados miembros determinarán el régimen de sanciones aplicables a las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas en virtud de la presente Directiva y tomarán todas las medidas necesarias para garantizar su aplicación. Las sanciones establecidas serán efectivas, proporcionadas y disuasorias.

2. Los Estados miembros velarán por que ***se*** tengan debidamente en cuenta los siguientes criterios ***no exhaustivos e indicativos para la imposición de sanciones***, cuando proceda:

a) la naturaleza, gravedad***, escala*** y duración ▌de la infracción;

▌

b) las acciones emprendidas por el comerciante para mitigar o corregir los daños sufridos por los consumidores;

▌

c) toda infracción anterior del comerciante;

d) los beneficios económicos obtenidos o las pérdidas evitadas por el comerciante debido a la infracción***, si los datos pertinentes están disponibles***;

***e) las sanciones impuestas al comerciante por la misma infracción en otros Estados miembros en casos transfronterizos en los que la información sobre tales sanciones esté disponible a través del mecanismo establecido por el Reglamento (UE) 2017/2394;***

f) cualquier otro factor agravante o atenuante aplicable a las circunstancias del caso.

▌

3. Los Estados miembros garantizarán que***, cuando se impongan*** sanciones ***con arreglo al artículo 21 del*** Reglamento (UE) ***n.° 2017/2394, estas*** incluyan la posibilidad de imponer multas ***a través de procedimientos administrativos o de iniciar procedimientos judiciales para la imposición de multas, o ambas***, cuyo importe máximo equivaldrá al menos al 4 % del volumen de negocio anual del comerciante en el Estado miembro o en los Estados miembros de que se trate. ***Sin perjuicio de dicho Reglamento, por motivos constitucionales nacionales, los Estados miembros podrán restringir la imposición de multas a:***

***a) infracciones de los artículos 6, 7, 8 y 9 y del anexo I; y***

***b) el uso continuado por parte de un comerciante de una práctica comercial considerada desleal por la autoridad nacional u órgano jurisdiccional competente cuando la infracción no esté contemplada en la letra a).***

***4. En aquellos casos en los que deba imponerse una multa con arreglo al apartado 3, pero no se disponga de la información sobre el volumen de negocio anual del comerciante, los Estados miembros introducirán la posibilidad de imponer multas cuyo importe máximo equivaldrá al menos a dos millones EUR.***

▌

5. Los Estados miembros notificarán a la Comisión sus normas sobre sanciones a más tardar el ***...*** [fecha de transposición de la ***presente*** Directiva ***modificativa***] y le notificarán sin demora cualquier modificación posterior que les afecte.».

7) ▌***El*** anexo I se ***modifica como sigue***:

***a) se inserta el punto siguiente:***

***«11 bis)*** ***Facilitar resultados de búsquedas en respuesta a las consultas en línea efectuadas por un consumidor sin*** ***revelar claramente la publicidad retribuida o el pago específico para que los productos figuren en un lugar más destacado en los resultados de las búsquedas.»;***

***b) se insertan los puntos siguientes:***

***«23 bis) Revender entradas de espectáculos a los consumidores si el comerciante las adquirió empleando medios automatizados para sortear cualquier límite impuesto al número de entradas que puede adquirir cada persona o cualquier otra norma aplicable a la compra de entradas.***

***23 ter) Afirmar que las reseñas de un producto son presentadas por consumidores que han utilizado o adquirido realmente el producto, sin tomar medidas razonables y proporcionadas para comprobar que dichas reseñas pertenecen a tales consumidores.***

***23 quater) Presentar o encargar a otra persona física o jurídica que presente reseñas o aprobaciones de consumidores falsas, o distorsionar reseñas de consumidores o aprobaciones sociales con el fin de promover productos.».***

*Artículo 2*Modificaciones de la Directiva 2011/83/UE

La Directiva 2011/83/UE se modifica como sigue:

1) El artículo 2 se modifica como sigue:

***a) el punto 3 se sustituye por el texto siguiente:***

***«3) “bienes”: los bienes tal como se definen en el artículo 2, punto 5, de la Directiva (UE) 2019/... del Parlamento Europeo y del Consejo[[29]](#footnote-29)+;***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***\* Directiva (UE) 2019/... del Parlamento Europeo y del Consejo, de ... (DO...)»;***

b)se añade el punto ▌siguiente:

«4 bis) “datos personales”: los datos personales tal como se definen en el artículo 4, ***punto*** 1, del Reglamento (UE) 2016/679;»;

c) ***los puntos 5 y*** 6 se ***sustituyen*** por el texto siguiente:

«***5)*** ***“contrato de venta”: todo contrato en virtud del cual el comerciante transfiera o se comprometa a transferir la propiedad de bienes al consumidor, con inclusión de cualquier contrato cuyo objeto incluya a la vez bienes y servicios;***

6) “contrato de servicios”: todo contrato, con excepción de un contrato de venta, en virtud del cual el comerciante provee o se compromete a proveer un servicio***, incluido un servicio digital,*** al consumidor ▌;»;

d)el punto 11 se sustituye por el texto siguiente:

«11) “contenido digital”: ***el contenido digital tal como se define en el artículo 2, punto 1, de la Directiva (UE) 2019/... del Parlamento Europeo y del Consejo\*[[30]](#footnote-30)+***;»;

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***\* Directiva (UE) 2019/... del Parlamento Europeo y del Consejo, de ... (DO...)»;***

▌

e) se añaden los puntos siguientes:

«16) «servicio digital»: ▌servicio ***digital tal como se define en el artículo 2, punto 2, de la Directiva (UE) 2019/...[[31]](#footnote-31)+++;***

▌

17) “mercado en línea”: ***servicio*** que permite a los consumidores celebrar contratos ***a distancia*** con ***otros*** comerciantes ***o*** consumidores ***mediante el uso de software, incluido un sitio web, parte de un sitio web o una aplicación operada por el comerciante o por cuenta de este***;

***18) “proveedor de un mercado en línea”: cualquier proveedor de servicios que ofrece un mercado en línea a los consumidores;***

***▌***

***19) “compatibilidad”: la compatibilidad tal como se define en el artículo 2, punto 10, de la Directiva (UE) 2019/...[[32]](#footnote-32)+;***

***20) “funcionalidad”: la funcionalidad tal como se define en el artículo 2, punto 11, de la Directiva (UE) 2019/...+;***

***21) “interoperatividad”: la interoperatividad tal como se define en el artículo 2, punto 12, de la Directiva (UE) 2019/...+.».***

***2) El artículo 3 se modifica como sigue:***

***a) el apartado 1, se sustituye por el texto siguiente:***

***«1. La presente Directiva se aplicará, en las condiciones y en la medida fijadas en sus disposiciones, a los contratos celebrados entre un comerciante y un consumidor cuando el consumidor pague o se comprometa a pagar su precio. Se aplicará igualmente a los contratos de suministro de agua, gas, electricidad y calefacción mediante sistemas urbanos, incluso por parte de proveedores públicos, en la medida en que esas mercancías se suministren sobre una base contractual.»;***

***b) se inserta el apartado siguiente:***

***«1 bis. La presente Directiva se aplicará asimismo cuando el comerciante suministre o se comprometa a suministrar contenido digital que no se preste en un soporte material******o un servicio digital al consumidor, y el consumidor facilite o se comprometa a facilitar datos personales al comerciante, salvo cuando los datos personales facilitados por el consumidor sean tratados exclusivamente por el comerciante para suministrar el contenido digital que no se preste en un soporte material o el servicio digital con arreglo a la presente Directiva o para que el comerciante cumpla los requisitos legales a los que está sujeto, y el comerciante no trate tales datos para ningún otro fin.»;***

***c) el apartado 3 queda modificado como sigue:***

***i) la letra k) se sustituye por el texto siguiente:***

***«k) de servicios de transporte de pasajeros, a excepción del artículo 8, apartado 2, y de los artículos 19, 21 y 22;»;***

***ii) se añade la letra siguiente:***

***«n) de cualesquiera bienes vendidos por la autoridad judicial tras un embargo u otro procedimiento.».***

3) En el artículo 5, ***el*** apartado 1 ***se modifica como sigue***:

***a) la letra e) se sustituye por el texto siguiente:***

***«e) además del recordatorio de la existencia de la garantía jurídica de conformidad para los bienes, el contenido digital y los servicios digitales, la existencia y las condiciones de servicios posventa y las garantías comerciales, cuando proceda;»;***

***b) las letras g) y h) se sustituyen por el texto siguiente:***

«g) cuando proceda, la funcionalidad, incluidas las medidas de protección técnica aplicables, ***de los bienes con elementos digitales, el*** contenido digital y los servicios digitales;

h) cuando proceda, toda ***compatibilidad e*** interoperatividad pertinente ***de los bienes con elementos digitales, el*** contenido digital y los servicios digitales ▌conocidos por el comerciante o que quepa esperar razonablemente que este pueda conocer.».

4) ▌El artículo 6 ***se modifica como sigue***:

***a) el apartado 1 queda modificado como sigue:***

***i) la letra c) se sustituye por el texto siguiente:***

«c) la dirección geográfica del establecimiento del comerciante y su número de teléfono ***y*** dirección de correo electrónico***. Asimismo, cuando el comerciante facilite*** otros medios de comunicación en línea que garanticen que el consumidor puede mantener ***cualquier tipo de*** correspondencia ***escrita, incluida la fecha y el horario de dicha correspondencia,*** con el comerciante en un soporte duradero, ***la información también incluirá detalles sobre esos otros medios. Todos estos medios de comunicación facilitados por el comerciante permitirán al consumidor*** ponerse en contacto y comunicarse con ***el comerciante*** de forma rápida y eficaz. Cuando proceda, el comerciante facilitará también la dirección geográfica y la identidad del comerciante por cuya cuenta actúa;»;

***ii) se inserta la letra siguiente:***

***«e bis) cuando corresponda, que el precio ha sido personalizado basándose en la toma de decisiones automatizada;»;***

***iii) la letra l) se sustituye por el texto siguiente:***

***«l) un recordatorio de la existencia de una garantía jurídica de conformidad para los bienes, contenido digital y servicios digitales;»;***

***iv) las letras r) y s) se sustituyen por el texto siguiente:***

«r) cuando proceda, la funcionalidad, incluidas las medidas de protección técnica aplicables, ***de los bienes con elementos digitales, el*** contenido digital y los servicios digitales;

s) cuando proceda, toda ***compatibilidad e*** interoperatividad pertinente ***de los bienes con elementos digitales, el*** contenido digital y los servicios digitales ▌conocidos por el comerciante o que quepa esperar razonablemente que este pueda conocer;»;

***b) el apartado 4, se sustituye por el texto siguiente:***

***«4. La información contemplada en el apartado 1, letras h), i) y j), podrá proporcionase a través del Modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento establecido en el anexo I, letra A. El comerciante habrá cumplido los requisitos de información contemplados en el apartado 1, letras h), i) y j), cuando haya proporcionado dicha información correctamente cumplimentada. Las referencias al plazo de desistimiento de catorce días del Modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento establecido en el anexo I, letra A, se reemplazarán por referencias a un plazo de desistimiento de treinta días cuando los Estados miembros hayan adoptado normas de conformidad con el artículo 9, apartado 1 bis.».***

5) Se añade el artículo ▌siguiente:

«Artículo 6 bis

Requisitos de información ***específicos*** adicionales para contratos celebrados en mercados en línea

***1.*** Antes de que un consumidor quede obligado por un contrato a distancia, o cualquier oferta correspondiente, en un mercado en línea, el ***proveedor del*** mercado en línea facilitará además***, sin perjuicio de lo dispuesto en la Directiva 2005/29/CE,*** la siguiente información ***de forma clara, comprensible y adecuada a las técnicas de comunicación a distancia***:

a) ***información general, facilitada en una sección específica de la interfaz en línea que sea fácil y directamente accesible desde la página en la que se presenten las ofertas, relativa a*** los principales parámetros que determinan la clasificación***, tal como se define en el artículo 2, párrafo 1, letra m), de la Directiva 2005/29/CE,*** de las ofertas presentadas al consumidor como resultado de ***la*** consulta ***y la importancia relativa de dichos parámetros frente a otros parámetros***;

b) si el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenido digital es un comerciante o no, con arreglo a la declaración de dicho tercero al mercado en línea;

c) ***cuando el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenido digital no sea un comerciante, que*** los derechos de los consumidores derivados de la legislación de la Unión en materia de protección de los consumidores ***no*** son de aplicación ▌al contrato ▌; ▌

d) cuando ***proceda, cómo se reparten las obligaciones relacionadas con*** el contrato ***entre el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenido digital y el proveedor del mercado en línea***. ***Esta información se entenderá*** sin perjuicio de la responsabilidad que el mercado en línea ***o el comerciante*** pueda tener ***en relación con el*** contrato ***en virtud de demás legislación nacional o de la Unión***.

***2. Sin perjuicio de la Directiva 2000/31/CE, el presente artículo no impide a los Estados miembros que impongan requisitos de información adicionales a los mercados en línea. Tales disposiciones serán proporcionadas y no discriminatorias, y estarán justificadas por razones de protección de los consumidores.».***

6) En el artículo 7, el apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:

«3. En caso de que un consumidor desee que la prestación de servicios o el suministro de agua, gas, electricidad —cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas—, o calefacción mediante sistemas urbanos, dé comienzo durante el plazo de desistimiento previsto en el artículo 9, apartado 2, y el contrato imponga al consumidor la obligación de pagar, el comerciante exigirá que el consumidor presente una solicitud expresa en tal sentido en un soporte duradero. ***El comerciante exigirá al consumidor asimismo que reconozca que, una vez que el comerciante haya ejecutado íntegramente el contrato, el consumidor ya no tendrá derecho de desistimiento.».***

7) El artículo 8 se modifica como sigue:

el apartado 4, se sustituye por el texto siguiente:

«4. Si el contrato se celebra a través de una técnica de comunicación a distancia en la que el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados, el comerciante facilitará en ese soporte específico ***o a través de él***, antes de la celebración de dicho contrato, como mínimo la información precontractual sobre las características principales de los bienes o servicios, la identidad del comerciante, el precio total, el derecho de desistimiento, la duración del contrato y, en el caso de contratos de duración indefinida, las condiciones de resolución a que se hace referencia, respectivamente, en el artículo 6, apartado 1, letras a), b), e), h) y o), excepto el modelo de formulario de desistimiento consignado en el anexo I(B) al que se alude en la letra h). El comerciante deberá facilitar al consumidor las demás informaciones que figuran en el artículo 6, apartado 1, ***incluido el formulario de desistimiento,*** de una manera apropiada con arreglo al apartado 1 del presente artículo.»;

el apartado 8, se sustituye por el texto siguiente:

«8. En caso de que un consumidor desee que la prestación de servicios o el suministro de agua, gas o electricidad —cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas—, o calefacción mediante sistemas urbanos, dé comienzo durante el plazo de desistimiento previsto en el artículo 9, apartado 2, y el contrato imponga al consumidor la obligación de pagar, el comerciante exigirá que el consumidor presente una solicitud expresa en tal sentido. ***El comerciante exigirá al consumidor asimismo que reconozca que, una vez que el comerciante haya ejecutado íntegramente el contrato, el consumidor ya no tendrá derecho de desistimiento.».***

***8) El artículo 9 se modifica como sigue:***

***a) se inserta el apartado siguiente:***

***«1 bis. Los Estados miembros podrán adoptar normas con arreglo a las cuales el plazo de desistimiento de catorce días a que se refiere el apartado 1 se amplíe a treinta días en el caso de los contratos celebrados en el contexto de visitas no solicitadas llevadas a cabo por comerciantes al domicilio de los consumidores o excursiones organizadas igualmente por comerciantes con el objetivo o el efecto de promocionar o vender productos a los consumidores para proteger los intereses legítimos de los consumidores en lo que atañe a ciertas prácticas de comercialización o venta agresivas o engañosas.*** ***Tales normas serán proporcionadas y no discriminatorias, y estarán justificadas por razones de protección de los consumidores.»;***

***b) en el apartado 2, la parte introductoria se sustituye por el texto siguiente:***

***«2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 10, el plazo de desistimiento a que se refiere el apartado 1 del presente artículo concluirá a los catorce días, o treinta días en caso de que los Estados miembros hayan adoptado normas con arreglo al apartado 1 bis del presente artículo, contados a partir de:».***

***9) En el artículo 10, el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:***

***«2. Si el comerciante ha facilitado al consumidor la información contemplada en el apartado 1 del presente artículo en el plazo de doce meses a partir la fecha contemplada en el artículo 9, apartado 2, el plazo de desistimiento expirará a los catorce días, o treinta días en caso de que los Estados miembros hayan adoptado normas con arreglo al artículo 9, apartado 1 bis, de la fecha en que el consumidor reciba la información.».***

10) ***En*** el artículo 13 ▌se añaden los apartados siguientes:

«4. En lo que respecta a los datos personales del consumidor, el comerciante cumplirá las obligaciones aplicables con arreglo al Reglamento (UE) 2016/679.

5. ***El comerciante se abstendrá de utilizar cualquier contenido distinto de los datos personales proporcionado o creado por el consumidor al utilizar el contenido digital o el servicio digital suministrado por el comerciante, excepto cuando dicho contenido:***

***a) no tenga utilidad fuera del contexto del contenido digital o el servicio digital suministrado por el comerciante;***

***b) solo tenga relación con la actividad del consumidor al utilizar el contenido digital o el servicio digital suministrado por el comerciante;***

***c) haya sido mezclado con otros datos del comerciante y no pueda desglosarse o solo se consiga haciendo un esfuerzo desproporcionado; o***

***d) haya sido generado conjuntamente por el consumidor y otros, y otros consumidores puedan seguir utilizando el contenido.***

***6. Salvo en las situaciones a que se refiere el apartado 5, letras a), b) o c), el comerciante facilitará al consumidor, a petición de este, cualquier contenido distinto de los datos personales que haya facilitado o creado el consumidor al utilizar el contenido digital o el servicio digital suministrado por el comerciante.***

***7. El consumidor tendrá derecho a recuperar dichos contenidos digitales sin cargo alguno, sin impedimentos por parte del comerciante, en un plazo de tiempo razonable y con un formato utilizado habitualmente y legible electrónicamente.***

***8. En caso de desistimiento del contrato, el comerciante podrá impedir cualquier otro uso de los contenidos o servicios digitales por el consumidor, en particular haciendo que los contenidos o servicios digitales no sean accesibles para el consumidor o inhabilitando la cuenta de usuario del consumidor, sin perjuicio del apartado 6.».***

11) El artículo 14 se modifica como sigue:

a) ***se inserta el apartado siguiente:***

***«2 bis. En caso de desistimiento del contrato, el consumidor se abstendrá de utilizar el contenido digital o el servicio digital y de ponerlo a disposición de terceros.»;***

***b***) ***en*** el apartado 4***, la letra b), inciso i), se sustituye por el texto siguiente***:

***«i) el consumidor no haya dado expresamente su consentimiento previo al inicio de la ejecución antes de que finalice el período de catorce días o treinta días contemplado en el artículo 9,».***

12) El artículo 16 se modifica como sigue:

a) la letra a) se sustituye por el texto siguiente:

«a) contratos de servicios una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado ***y, si el contrato impone al consumidor la obligación de pagar,*** cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor ***y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el comerciante, habrá perdido su derecho de desistimiento;***»;

***b***) la letra m) se sustituye por el texto siguiente:

«m) contratos para el suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado y, si el contrato impone al consumidor la obligación de pagar, cuando***:***

***i) el consumidor haya otorgado previamente su consentimiento expreso para iniciar la ejecución durante el plazo del derecho de desistimiento;***

***ii) el consumidor haya reconocido que, en consecuencia, pierde su derecho de desistimiento; y***

***iii) el comerciante haya dado la confirmación con arreglo al artículo 7, apartado 2, o al artículo 8, apartado 7.»;***

***c***) ***se añaden los párrafos siguientes:***

***«Los Estados miembros podrán desviarse de las excepciones del derecho de desistimiento contempladas en el párrafo primero, letras a), b), c) y e), en el caso de los contratos celebrados en el contexto de visitas no solicitadas llevadas a cabo por comerciantes al domicilio de los consumidores o excursiones organizadas igualmente por comerciantes con el objetivo o el efecto de promocionar o vender productos a los consumidores para proteger los intereses legítimos de los consumidores en lo que atañe a ciertas prácticas de comercialización o venta particularmente agresivas o engañosas. Tales disposiciones serán proporcionadas y no discriminatorias, y estarán justificadas por razones de protección de los consumidores.***

***Los Estados miembros podrán disponer que el consumidor pierda el derecho de desistimiento en el caso de los contratos de servicios una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado y cuando el consumidor haya solicitado específicamente una visita del comerciante para que efectúe operaciones de reparación, cuando la ejecución haya comenzado con previo consentimiento expreso del consumidor, si el contrato impone al consumidor la obligación de pagar.».***

13) El artículo 24 se sustituye por el texto siguiente:

***«Artículo 24***

Sanciones

1. Los Estados miembros determinarán el régimen de sanciones aplicables a las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas en virtud de la presente Directiva y tomarán todas las medidas necesarias para garantizar su aplicación. Las sanciones establecidas serán efectivas, proporcionadas y disuasorias.

2. Los Estados miembros velarán por que ***se*** tengan debidamente en cuenta los siguientes criterios ***no exhaustivos e indicativos para la imposición de sanciones***, cuando proceda:

a) la naturaleza, gravedad***, escala*** y duración ▌de la infracción;

▌

b) las acciones emprendidas por el comerciante para mitigar o corregir los daños sufridos por los consumidores;

▌

c) toda infracción anterior del comerciante;

d) los beneficios económicos obtenidos o las pérdidas evitadas por el comerciante debido a la infracción***, si los datos pertinentes están disponibles***;

***e) las sanciones impuestas al comerciante por la misma infracción en otros Estados miembros en casos transfronterizos en los que la información sobre tales sanciones esté disponible a través del mecanismo establecido por el Reglamento (UE) 2017/2394;***

f) cualquier otro factor agravante o atenuante aplicable a las circunstancias del caso.

▌

3. Los Estados miembros garantizarán que***, cuando se impongan*** sanciones ***con arreglo al artículo 21 del*** Reglamento (UE) ***n.° 2017/2394, estas*** incluyan la posibilidad de imponer multas ***a través de procedimientos administrativos o de iniciar procedimientos judiciales para la imposición de multas, o ambas***, cuyo importe máximo equivaldrá al menos al 4 % del volumen de negocio anual del comerciante en el Estado miembro o en los Estados miembros de que se trate.

***4. En aquellos casos en los que deba imponerse una multa con arreglo al apartado 3, pero no se disponga de la información sobre el volumen de negocio anual del comerciante, los Estados miembros introducirán la posibilidad de imponer multas cuyo importe máximo equivaldrá al menos a dos millones EUR.***

▌

5. Los Estados miembros notificarán a la Comisión sus normas sobre sanciones a más tardar el ***...*** [fecha de transposición de la ***presente*** Directiva ***modificativa***] y le notificarán sin demora cualquier modificación posterior que les afecte.».

***14) En el artículo 29, el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:***

***«1. Cuando un Estado miembro recurra a una de las opciones reglamentarias contempladas en el artículo 3, apartado 4, el artículo 6, apartados 7 y 8, el artículo 7, apartado 4, el artículo 8, apartado 6, el artículo 9, apartados 1 bis y 3, y el artículo 16, párrafo segundo, informará de ello a la Comisión a más tardar el ... [fecha de transposición establecida en el artículo 5 de la presente Directiva modificativa], así como de cualquier cambio ulterior.».***

15) El anexo I se modifica como sigue:

***a***) la letra A se modifica como sigue:

***i***) el tercer párrafo ▌bajo el epígrafe «Derecho de desistimiento» se sustituye por el siguiente:

«Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos [2] su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio. [3]»;

***ii***) el punto 2 bajo el epígrafe «Instrucciones para su cumplimentación» se sustituye por el texto siguiente:

«[2.] Insértese su nombre, su dirección geográfica***,*** su número de teléfono ***y*** dirección de correo electrónico.»;

▌

***b***) en la letra B, el primer guion se sustituye por el texto siguiente:

«A la atención de [aquí el comerciante deberá insertar el nombre del comerciante, su dirección geográfica y ▌su dirección de correo electrónico]:».

*Artículo 3*Modificaciones de la Directiva 93/13/CE

La Directiva 93/13/CE queda modificada como sigue:

Se añade el artículo ▌ siguiente:

«Artículo 8 ter

1. Los Estados miembros determinarán el régimen de sanciones aplicables a las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas en virtud de la presente Directiva y tomarán todas las medidas necesarias para garantizar su aplicación. Las sanciones establecidas deberán ser efectivas, proporcionadas y disuasorias.

***2. Los Estados miembros podrán restringir dichas sanciones a situaciones en las que las cláusulas contractuales estén expresamente definidas como abusivas en cualquier circunstancia con arreglo al Derecho nacional o cuando el vendedor o el proveedor continúe empleando unas cláusulas contractuales que ya se hayan considerado abusivas en una decisión final tomada con arreglo al artículo 7, apartado 2.***

3. Los Estados miembros velarán por que ***se*** tengan debidamente en cuenta los siguientes criterios ***no exhaustivos e indicativos para la imposición de sanciones***, cuando proceda:

a) la naturaleza, gravedad***, escala*** y duración ▌de la infracción;

▌

b) las acciones emprendidas por el ***vendedor o el proveedor*** para mitigar o corregir los daños sufridos por los consumidores;

▌

c) toda infracción anterior del ***vendedor o el proveedor***;

d) los beneficios económicos obtenidos o las pérdidas evitadas por el ***vendedor o el proveedor*** debido a la infracción***, si los datos pertinentes están disponibles***;

***e) las sanciones impuestas al vendedor o al proveedor por la misma infracción en otros Estados miembros en casos transfronterizos en los que la información sobre tales sanciones esté disponible a través del mecanismo establecido por el Reglamento (UE) 2017/2394;***

f) cualquier otro factor agravante o atenuante aplicable a las circunstancias del caso.

▌

4. ***Sin perjuicio del apartado 2,*** los Estados miembros garantizarán que***, cuando se impongan*** sanciones ***con arreglo al artículo 21 del*** Reglamento (UE) ***n.° 2017/2394, estas*** incluyan la posibilidad de imponer multas ***a través de procedimientos administrativos o de iniciar procedimientos judiciales para la imposición de multas, o ambas***, cuyo importe máximo equivaldrá al menos al 4 % del volumen de negocio anual del ***vendedor o el proveedor*** en el Estado miembro o en los Estados miembros de que se trate.

***5. En aquellos casos en los que deba imponerse una multa con arreglo al apartado 4, pero no se disponga de la información sobre el volumen de negocio anual del vendedor o el comerciante, los Estados miembros introducirán la posibilidad de imponer multas cuyo importe máximo equivaldrá al menos a dos millones EUR.***

▌

6. Los Estados miembros notificarán a la Comisión sus normas sobre sanciones a más tardar el ***...*** [fecha de transposición de la ***presente*** Directiva ***modificativa***] y le notificarán sin demora cualquier modificación posterior que les afecte.».

Artículo 4  
*Modificaciones de la Directiva 98/6/CE*

La Directiva 98/6/CE se modifica como sigue:

***a) se inserta el artículo siguiente:***

***«Artículo 6 bis***

***1. Cualquier anuncio de reducción del precio indicará el precio anterior aplicado por el comerciante durante un período determinado antes de introducir dicha reducción.***

***2. Por “precio anterior” se entenderá el precio más reducido aplicado por el comerciante durante un período de tiempo que no podrá ser más corto que un mes antes de la aplicación de la reducción del precio.***

***3. Los Estados miembros podrán establecer normas diferentes para los bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.***

***4. Cuando el producto haya estado en el mercado durante menos de treinta días, los Estados miembros podrán establecer asimismo un período de tiempo más corto que el especificado en el apartado 2.***

***5. Los Estados miembros podrán disponer que, cuando la reducción del precio se aumente progresivamente, el precio anterior es aquel precio sin reducir antes de la primera aplicación de la reducción.»;***

***b)*** el artículo 8 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 8

1. Los Estados miembros determinarán el régimen de sanciones aplicables a las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas en virtud de la presente Directiva y tomarán todas las medidas necesarias para garantizar su aplicación. Las sanciones establecidas serán efectivas, proporcionadas y disuasorias.

2. Los Estados miembros velarán por que ***se*** tengan debidamente en cuenta los siguientes criterios ***no exhaustivos e indicativos para la imposición de sanciones***, cuando proceda:

a) la naturaleza, gravedad***, escala*** y duración ▌de la infracción;

▌

b) las acciones emprendidas por el comerciante para mitigar o corregir los daños sufridos por los consumidores;

▌

c) toda infracción anterior del comerciante;

d) los beneficios económicos obtenidos o las pérdidas evitadas por el comerciante debido a la infracción***, si los datos pertinentes están disponibles***;

***e) las sanciones impuestas al comerciante por la misma infracción en otros Estados miembros en casos transfronterizos en los que la información sobre tales sanciones esté disponible a través del mecanismo establecido por el Reglamento (UE) 2017/2394;***

f) cualquier otro factor agravante o atenuante aplicable a las circunstancias del caso.

▌

3. Los Estados miembros notificarán a la Comisión sus normas sobre sanciones a más tardar el ***...*** [fecha de transposición de la ***presente*** Directiva ***modificativa***] y le notificarán sin demora cualquier modificación posterior que les afecte.».

***Artículo 5  
Información sobre los derechos de los consumidores***

***La Comisión garantizará que los ciudadanos que deseen obtener información sobre sus derechos como consumidores o la resolución extrajudicial de litigios se beneficien de un punto de entrada en línea, a través de la pasarela digital única establecida por el Reglamento (UE) 2018/1724 del Parlamento Europeo y del Consejo[[33]](#footnote-33), que les permita:***

***a) acceder a información actualizada sobre sus derechos como consumidores en la Unión de forma clara, comprensible y fácilmente accesible, y***

***b) presentar una reclamación a través de la plataforma de resolución de litigios en línea creada en virtud del Reglamento (UE) n.o 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo[[34]](#footnote-34), así como al Centro Europeo del Consumidor competente, en función de las partes implicadas.***

***Artículo 6***

***Información por parte de la Comisión y revisión***

***A más tardar el ... [dos años después de la fecha de aplicación], la Comisión remitirá un informe sobre la aplicación de la presente Directiva al Parlamento Europeo y al Consejo. Dicho informe incluirá, en particular, una evaluación de las disposiciones de la presente Directiva por lo que se refiere a:***

***a) actos organizados en lugares distintos de los locales comerciales del comerciante, y***

***b) casos de bienes comercializados como idénticos cuando presentan una composición o unas características significativamente diferentes, inclusive si dichos casos deben ser objeto de unos requisitos más estrictos, como una prohibición en el anexo I de la Directiva 2005/29/CE, y si son precisas unas disposiciones más detalladas relativas a la información sobre la diferenciación de los bienes.***

***El informe irá acompañado, cuando sea necesario, de una propuesta legislativa.***

*Artículo 7   
Transposición*

1. Los Estados miembros adoptarán y publicarán, a más tardar ***... [veinticuatro*** meses después de la adopción***]***, las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones.

Aplicarán tales disposiciones tras haber transcurrido ***...*** ***[***seis meses después de la fecha límite para su transposición***]***.

Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, estas incluirán una referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.

2. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el texto de las principales disposiciones de Derecho interno que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva.

*Artículo 8   
Entrada en vigor*

La presente Directiva entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea.

*Artículo 9   
Destinatarios*

Los destinatarios de la presente Directiva son los Estados miembros.

Hecho en ...,

*Por el Parlamento Europeo Por el Consejo*

*El Presidente El Presidente*

Or. <Original>{EN}en</Original>

</Amend>

1. \* Enmiendas: el texto nuevo o modificado se señala en negrita y cursiva; las supresiones se indican con el símbolo ▌. [↑](#footnote-ref-1)
2. DO C 440 de 6.12.2018, 66. [↑](#footnote-ref-2)
3. Posición del Parlamento Europeo de […] (pendiente de publicación en el Diario Oficial) y Decisión del Consejo de […]. [↑](#footnote-ref-3)
4. 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) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 149 de 11.6.2005, p. 22). [↑](#footnote-ref-4)
5. Directiva 2009/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores (DO L 110 de 1.5.2009, p. 30). [↑](#footnote-ref-5)
6. Directiva 98/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 1998, relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores (DO L 80 de 18.3.1998, p. 27). [↑](#footnote-ref-6)
7. Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 304 de 22.11.2011, p. 64). [↑](#footnote-ref-7)
8. Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2017, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.° 2006/2004 (DO L 345 de 27.12.2017, p. 1). [↑](#footnote-ref-8)
9. Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores (DO L 95 de 21.4.1993, p. 29). [↑](#footnote-ref-9)
10. ***Reglamento (UE) 2019/… del Parlamento Europeo y del Consejo, de… (DO...).*** [↑](#footnote-ref-10)
11. *+* ***DO: Insértese en el texto el número de serie del Reglamento que figura en el documento PE-CONS n.o/AA (2018/0112(COD)) e insértese el número, la fecha, el título y la referencia del DO del mismo Reglamento en la nota al pie de página.*** [↑](#footnote-ref-11)
12. ++ ***DO: Insértese en el texto el número de serie del Reglamento que figura en el documento PE-CONS n.o/AA (2018/0112(COD)).*** [↑](#footnote-ref-12)
13. ***Directiva (UE) 2016/943 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2016, relativa a la protección de los conocimientos técnicos y la información empresarial no divulgados (secretos comerciales) contra su obtención, utilización y revelación ilícitas, DO L 157 de 15.6.2016, p. 1.*** [↑](#footnote-ref-13)
14. Reglamento (UE) n.° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Reglamento sobre RLL en materia de consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 1). [↑](#footnote-ref-14)
15. Directiva (UE) 2016/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de julio de 2016, relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y sistemas de información en la Unión (DO L 194 de 19.7.2016, p. 1). [↑](#footnote-ref-15)
16. Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de febrero de 2018, sobre medidas destinadas a impedir el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación por razón de la nacionalidad, del lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los clientes en el mercado interior y por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 2006/2004 y (UE) 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE (DO L 60 I de 2.3.2018, p. 1). [↑](#footnote-ref-16)
17. Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico) (DO L 178 de 17.7.2000, p. 1). [↑](#footnote-ref-17)
18. ***Directiva (UE) 2019/... del Parlamento Europeo y del Consejo, de ... (DO...).*** [↑](#footnote-ref-18)
19. *+* ***DO: Insértese en el texto el número de serie de la Directiva que figura en el documento PE-CONS 26/19 (2015/0287(COD)) e insértese el número, la fecha, el título y la referencia del DO de la misma Directiva en la nota al pie de página.*** [↑](#footnote-ref-19)
20. *++* ***DO: Insértese en el texto el número de serie de la Directiva que figura en el documento PE-CONS 26/19 (2015/0287(COD)).*** [↑](#footnote-ref-20)
21. *+*  ***DO: Insértese en el texto el número de serie de la Directiva que figura en el documento PE-CONS 26/19 (2015/0287(COD)).*** [↑](#footnote-ref-21)
22. *+*  ***DO: Insértese en el texto el número de serie de la Directiva que figura en el documento PE-CONS 26/19 (2015/0287(COD)).*** [↑](#footnote-ref-22)
23. *+*  ***DO: Insértese en el texto el número de serie de la Directiva que figura en el documento PE-CONS 26/19 (2015/0287(COD)).*** [↑](#footnote-ref-23)
24. ***Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1).*** [↑](#footnote-ref-24)
25. C(2017)6532. [↑](#footnote-ref-25)
26. [https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/  
    eu\_harmonised\_testing\_methodology\_\_framework\_for\_selecting\_and\_testing\_of\_food\_products\_to\_assess\_quality\_related\_characteristics.pdf](https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/eu_harmonised_testing_methodology__framework_for_selecting_and_testing_of_food_products_to_assess_quality_related_characteristics.pdf) [↑](#footnote-ref-26)
27. DO C 369 de 17.12.2011, p. 14. [↑](#footnote-ref-27)
28. + ***DO: Insértese en el texto el número de serie del Reglamento que figura en el documento PE-CONS n.o/AA (2018/0112(COD)) e insértese el número, la fecha, el título y la referencia del DO del mismo Reglamento en la nota al pie de página.*** [↑](#footnote-ref-28)
29. *+* ***DO: Insértese en el texto el número de la Directiva que figura en el documento PE-CONS 27/19 (2015/0288(COD)) e insértese el número, la fecha, el título y la referencia del DO de la misma Directiva en la nota al pie de página.*** [↑](#footnote-ref-29)
30. *+* ***DO: Insértese en el texto el número de serie de la Directiva que figura en el documento PE-CONS 26/19 (2015/0287(COD)) e insértese el número, la fecha, el título y la referencia del DO de la misma Directiva en la nota al pie de página.*** [↑](#footnote-ref-30)
31. *++* ***DO: Insértese en el texto el número de serie de la Directiva que figura en el documento PE-CONS 26/19 (2015/0287(COD)).*** [↑](#footnote-ref-31)
32. *+*  ***DO: Insértese en el texto el número de serie de la Directiva que figura en el documento PE-CONS 26/19 (2015/0287(COD)).*** [↑](#footnote-ref-32)
33. ***Reglamento (UE) 2018/1724 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 2 de octubre de 2018, relativo a la creación de una pasarela digital única de acceso a información, procedimientos y servicios de asistencia y resolución de problemas y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.° 1024/2012 (DO L 295 de 21.11.2018, p. 1).*** [↑](#footnote-ref-33)
34. ***Reglamento (UE) n.° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Reglamento sobre RLL en materia de consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 1).*** [↑](#footnote-ref-34)