



**NOVEDADES EN MATERIA DE INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL A LA LUZ  
DE LA NUEVA DIRECTIVA SOBRE EMPODERAMIENTO DE LOS  
CONSUMIDORES PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA\***

*Directiva (UE) 2024/825 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de febrero de  
2024*

*M<sup>a</sup> del Sagrario Bermúdez Ballesteros\*\**  
*Profesora Contratada Doctora de Derecho civil*  
*Centro de Estudios de Consumo*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 18 de marzo 2024*

## **I. CONTEXTUALIZACIÓN Y OBJETIVOS DE LA DIRECTIVA**

La creciente preocupación económica y social por la protección del medioambiente se ha hecho especialmente progresiva en el ámbito del consumo, donde destacan dos circunstancias. Por un lado, la notable influencia que factores como la sostenibilidad y las características ecológicas y medioambientales de un producto o un servicio tienen sobre las decisiones de consumo. Y, por otro, el recurso habitual, por parte de los operadores del mercado, a publicitar estas características medioambientales de los bienes, a veces de

---

\* Trabajo realizado en el marco del Proyecto de Investigación PID2021-128913NB-I00, del Ministerio de Ciencia e Innovación y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social: seguimiento y avances”, dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato y en el marco de las Ayudas para la realización de proyectos de investigación aplicada, en el marco del Plan Propio de investigación, cofinanciadas en un 85% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), para el proyecto titulado “Modelos jurídicos eficientes de consumo sostenible”, con Ref.: 2022-GRIN-34487 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana I. Mendoza Losana y, en el marco del Proyecto de Investigación SBPLY/23/180225/000242 “El reto de la sostenibilidad en la cadena de suministros y la defensa del consumidor final” cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, en el marco del Programa Operativo de Castilla-La Mancha 2021-2027 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Carretero García.

\*\* ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1260-3867>



forma falsa, inexacta o excesivamente ambigua, como herramienta de comunicación útil para atraer a los consumidores<sup>1</sup>.

Este escenario ha provocado que uno de los ejes sobre los que pivota la política legislativa de la UE se centre, actualmente, en empoderar a los consumidores para fomentar la transición hacia un modelo de consumo más ecológico. Se ha considerado necesario reforzar y hacer más transparente la información precontractual que se facilite a los consumidores sobre la durabilidad, la reparabilidad, la reciclabilidad, la circularidad y la disponibilidad de actualizaciones de bienes, contenidos y servicios digitales, como instrumentos eficaces en la lucha contra la obsolescencia programada.

En este sentido, el pasado 6 de marzo se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea la Directiva (UE) 2024/825, sobre el empoderamiento de los consumidores para la transición ecológica<sup>2</sup>.

La nueva norma europea persigue mejorar los derechos de los consumidores mediante la modificación de dos directivas: la Directiva 2005/29/CE, sobre prácticas comerciales desleales (DPCD)<sup>3</sup> y la Directiva 2011/83/UE, sobre derechos de los consumidores (DDC)<sup>4</sup>.

Los objetivos perseguidos por la nueva Directiva son: (i) hacer que los consumidores puedan tomar decisiones sobre transacciones mejor informados, para promover el consumo sostenible; (ii) eliminar las prácticas que dañan la economía sostenible, y (iii) garantizar una aplicación mejor y coherente del marco jurídico de la Unión en materia de protección de los consumidores.

Este trabajo se centra en exponer las medidas acometidas por la nueva Directiva en la DDC para elevar la protección de los consumidores en materia de información previa al contrato.

Como es sabido, la DDC consagra los derechos básicos de los consumidores, entre los que se encuentra el derecho de información precontractual. A través de él se pretende asegurar que antes de contratar un bien o un servicio el consumidor tenga conocimiento de sus características más importantes. El deber de información previa se contempla en el art. 5, con relación a los contratos distintos de los celebrados a distancia o fuera de

---

<sup>1</sup> Sobre el comportamiento y participación de los consumidores en la economía circular, puede consultarse: [Consumo sostenible - Comisión Europea \(europa.eu\)](http://Consumo%20sostenible%20-%20Comisi3n%20Europea%20(europa.eu))

<sup>2</sup> [Directiva - UE - 2024/825 - EN - EUR-Lex \(europa.eu\)](http://Directiva%20-%20UE%20-%202024/825%20-%20EN%20-%20EUR-Lex%20(europa.eu))

<sup>3</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32005L0029>

<sup>4</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0083>



establecimiento, y en el art. 6 DDC respecto a los contratos celebrados a distancia o fuera de establecimiento.

En el momento de aprobarse la DDC el objetivo del legislador europeo se centraba en crear un régimen jurídico uniforme en la UE para evitar que la posible desigualdad entre los derechos de los consumidores de los diferentes Estados miembros les disuadiera del comercio transfronterizo.

Posteriormente, dicho objetivo se orientó hacia la consecución de la economía circular y sostenible. Son varias las iniciativas de la Comisión que persiguen el objetivo de un consumo sostenible. Así, en el año 2015 la Comisión recogió en una Comunicación, bajo el título *Cerrar el círculo: un plan de acción de la UE para la economía circular*<sup>5</sup>.

En la misma línea, en el año 2019 se pone en marcha el Pacto Verde Europeo<sup>6</sup>, que comporta una serie de iniciativas y propuestas destinadas a la transición ecológica.

Durante el plazo 2015-2017, la Comisión elaboró dos Propuestas de Directivas, que culminaron finalmente con la aprobación de las Directivas en el año 2019: la Directiva (UE) 2019/770, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales y la Directiva (UE) 2019/771, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes<sup>7</sup>.

La aprobación de estos instrumentos normativos ha demandado una adaptación del contenido del deber de información previa previsto en la DDC, a las citadas directivas europeas, en la medida que en el contexto en que se aprobó la DDC el legislador de la UE no tuvo en consideración las posteriores implicaciones medioambientales de la referida normativa.

En el año 2020 (sólo cuatro meses después de la publicación de la Directiva 2019/771, el 11 de marzo de 2020), la Comisión Europea adoptó un *Nuevo Plan de acción para la economía circular. Por una Europa más limpia y más competitiva*. Este documento contempla un conjunto de ámbitos en los que deben centrarse las actuaciones de la UE para transitar hacia la economía circular. Uno de los ejes sobre los que pivota la intervención de la UE es el empoderamiento de los consumidores. Así, la comunicación dispone que la Comisión Europea “propondrá una revisión de la legislación de protección de los consumidores de la UE que garantice que estos reciban, en el punto de

---

<sup>5</sup> [resource.html \(europa.eu\)](#)

<sup>6</sup> [resource.html \(europa.eu\)](#)

<sup>7</sup> [DO L 136 de 22.5.2019, p. 28](#)



*venta, información fiable y pertinente sobre los productos que incluya datos sobre su vida útil y sobre la disponibilidad de servicios de reparación, piezas de recambio y manuales de reparación. La Comisión estudiará también la posibilidad de seguir reforzando la protección de los consumidores contra el «blanqueo ecológico» y la obsolescencia prematura y establecerá requisitos mínimos para las etiquetas o logotipos de sostenibilidad y las herramientas de información.*

*Además, trabajará para establecer un nuevo «derecho a la reparación» y estudiará nuevos derechos sustantivos de carácter horizontal para los consumidores, como la disponibilidad de piezas de recambio, el acceso a servicios de reparación y, en el caso de las TIC y la electrónica, los servicios de actualización. En cuanto al papel que pueden desempeñar las garantías para ofrecer productos más circulares, la Comisión explorará también la posibilidad de introducir cambios con ocasión de la revisión de la Directiva 2019/771”.*

La Directiva recientemente aprobada es el resultado de los acuerdos adoptados en el referido Plan de acción del año 2020. Con la reforma -insistimos- se busca el fortalecimiento de los derechos precontractuales de los consumidores respecto a las características medioambientales (durabilidad, reparabilidad, servicios posventa, actualizaciones, etc.) de productos y servicios.

## **II. ESTRUCTURA DE LA DIRECTIVA**

La nueva Directiva consta de seis artículos y un Anexo.

- El artículo 1 incorpora los cambios de la DPCD.
- El artículo 2 se dedica a las modificaciones de la DDC.
- El artículo 3 se ocupa de la futura información por parte de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo sobre la aplicación de la presente Directiva, a más tardar el 27 de septiembre de 2031.
- El artículo 4 se refiere a la transposición de la Directiva por parte de los Estados miembros, como tarde, el 27 de marzo de 2026 para su aplicación a partir del 27 de septiembre de ese año.
- El artículo 5 dispone la entrada en vigor de la Directiva a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea.
- El artículo 6 designa a los Estados miembros como destinatarios de la presente Directiva.



- El Anexo añade una serie de prácticas comerciales adicionales al Anexo I de la DPCD que deben considerarse desleales en cualquier circunstancia.

### III. MODIFICACIONES EN MATERIA DE INFORMACIÓN PREVIA EN LA DDC

#### 1. Planteamiento general de la reforma

Las reformas introducidas en la DDC por el art. 2 de la nueva Directiva afectan a los arts. 2, 5, 6 y 8. Además, se añaden dos nuevos preceptos: el art. 22 bis (Aviso armonizado y etiqueta armonizada) y 27 bis (Procedimiento de comité).

Las modificaciones atañen al deber de información previa, tanto en contratos distintos de los celebrados a distancia y fuera de establecimiento (art. 5 DDC) como en estas dos modalidades contractuales (art. 6 DDC). También se introduce algún cambio en el ámbito de los contratos electrónicos que impliquen obligación de pago para el consumidor (art. 8 DDC).

En general, la nueva Directiva obliga a los empresarios a informar sobre la durabilidad de los bienes en la garantía comercial, la reparabilidad de los mismos y la disponibilidad de actualizaciones de los bienes con elementos digitales [art. 2.5.b) Directiva (UE) 2019/771]<sup>8</sup>.

Concretamente, las materias protagonistas de la reforma acometida son: la garantía legal y comercial, la garantía comercial de durabilidad, los servicios posventa, las actualizaciones de *software*, la reparabilidad, las piezas de recambio y los mecanismos sostenibles de entrega de bienes.

Con la potenciación del deber de información previa se persigue que los consumidores afiancen su posición como sujetos activos en la transición ecológica, provocando con su empoderamiento que fabricantes y proveedores suministren bienes más duraderos<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> Señala al respecto el Cdo. 34 de la nueva Directiva que: “De conformidad con el artículo 5, apartado 1, letra e), y con el artículo 6, apartado 1, letra m), de la Directiva 2011/83/UE, antes de que los consumidores queden vinculados por un contrato, los comerciantes están obligados a proporcionarles información sobre la existencia de servicios posventa y sus condiciones, incluidos los servicios de reparación, cuando se presten dichos servicios. Además, para que los consumidores puedan tomar decisiones informadas sobre transacciones y elegir bienes que sean más fáciles de reparar, los comerciantes tienen, cuando proceda, la obligación de proporcionar, antes de que los consumidores queden vinculados por el contrato, la puntuación de reparabilidad del bien proporcionada por el productor y tal como se establezca a nivel de la Unión”.

<sup>9</sup> IZQUIERDO GRAU, G., “La transición del Derecho de consumo hacia el paradigma de la economía circular”, *InDret*, 2-2023, p. 260



La información debe proporcionarse a los consumidores de manera clara y comprensible y en consonancia con los requisitos de accesibilidad de la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>10</sup>.

La obligación de proporcionar esta información a los consumidores complementa y no afecta a los derechos de los consumidores previstos en las Directivas (UE) 2019/770 y (UE) 2019/771 (Cdo. 25).

Por otra parte, ha de tenerse en cuenta la repercusión que el incumplimiento de los nuevos deberes de información previa tiene en materia de prácticas comerciales desleales. En este sentido, engañar, falsear u ocultar la nueva información sobre funcionalidad, durabilidad, reparabilidad y actualizaciones supondrá la comisión de prácticas engañosas prohibidas, a tenor de la reforma introducida por la nueva Directiva en el Anexo I de la DPCD.

## 2. Sumario de novedades

Los cambios acometidos por la reciente Directiva en materia de información precontractual son:

- La obligación del comerciante de informar con carácter previo al contrato sobre la **garantía legal de conformidad** ahora se segrega en dos menciones distintas: una, para los bienes y otra, para los contenidos y servicios digitales. La información debe dispensarse en el nuevo aviso armonizado.
- Es novedosa la obligación del comerciante de informar sobre la **garantía comercial de durabilidad** que haya ofrecido voluntariamente el productor, sin costes adicionales, que cubra totalmente el bien y tenga duración superior a dos años, siempre que éste haya puesto la referida información a disposición del comerciante. La información se debe proporcionar en la nueva etiqueta armonizada, en la que se deberá aludir también a la existencia de la garantía legal de conformidad.
- Se amplía la obligación del comerciante de informar sobre la existencia y las condiciones de los **servicios posventa y de las garantías comerciales** a los contratos distintos de los celebrados a distancia o fuera de establecimiento. Antes, sólo prevista para estas dos modalidades.

---

<sup>10</sup> Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (DO L 151 de 7.6.2019, p. 70). [BOE.es - DOUE-L-2019-80999](http://BOE.es - DOUE-L-2019-80999) [Directiva \(UE\) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.](http://BOE.es - DOUE-L-2019-80999)



- Es nueva la obligación de informar sobre la **puntuación de reparabilidad**, que se define como *la puntuación que expresa la aptitud del bien para ser reparado, basada en requisitos armonizados establecidos a nivel de la Unión.*
- Novedosa es también la inclusión de la obligación de los vendedores de facilitar a los consumidores información sobre la disponibilidad de **piezas de recambio**, su coste estimado y el procedimiento para pedir las necesarias, así como información sobre la disponibilidad de un **manual de instrucciones de reparación y mantenimiento** y sobre las restricciones de reparación. No obstante, esta obligación entra en juego en defecto de la información sobre la puntuación de reparabilidad del bien.
- Es otra novedad la obligación que recae sobre el comerciante de informar sobre las **actualizaciones de software** en el caso de bienes con elementos digitales, de contenidos digitales y de servicios digitales, cuando el productor o el proveedor pongan la información a disposición del comerciante, así como el período mínimo, ya se exprese con un período de tiempo o con una fecha de referencia, durante el cual el productor o el proveedor proporcione tales actualizaciones.
- Se actualiza la información sobre las formas de entrega de los bienes, obligándose ahora a hacer referencia expresa a **las opciones de entrega respetuosas con el medio ambiente si están disponibles.**
- En los **contratos a distancia celebrados por medios electrónicos que impliquen una obligación de pago para el consumidor** se añade una nueva mención informativa previa a cargo del comerciante: informar sobre la **garantía comercial de durabilidad** que hubiera ofrecido voluntariamente el productor, sin costes adicionales, que cubra totalmente el bien y tenga duración superior a dos años, siempre que el productor haya puesto la referida información a disposición del comerciante.
- Se introducen dos nuevas herramientas para transmitir la información sobre la garantía legal de conformidad de los bienes y la garantía comercial de durabilidad, respectivamente: **el aviso armonizado y la etiqueta armonizada.**



### 3. Desarrollo de las modificaciones acometidas

#### 1) *Nuevas definiciones en el art 2 DDC*

El apartado 1 del art. 2 incorpora nuevas definiciones en el art. 2 DDC con vistas a adecuar los derechos de los consumidores a la regulación contenida en la Directiva (UE) 2019/771. Los nuevos conceptos son:

- “Garantía comercial de durabilidad”: *la garantía comercial de durabilidad del productor a que se refiere el artículo 17 de la Directiva (UE) 2019/771 con arreglo a la cual el productor es directamente responsable ante el consumidor durante todo el período de la garantía comercial de durabilidad de la reparación o la sustitución de los bienes, de conformidad con el artículo 14 de la Directiva (UE) 2019/771, cuando los bienes no mantengan su durabilidad (nuevo art. 2, 14 bis DDC).*
- “Productor”: *el productor tal como se define en el artículo 2, punto 4, de la Directiva (UE) 2019/771 (nuevo art. 2, 14 quater DDC).*
- “Puntuación de reparabilidad”: *una puntuación que expresa la aptitud de un bien de ser reparado, basada en requisitos armonizados establecidos a nivel de la Unión (nuevo art. 2, 14 quinquies DDC).*
- “Actualización de software”: *una actualización gratuita, incluidas las actualizaciones de seguridad, necesaria para mantener la conformidad de los bienes con elementos digitales, de los contenidos digitales y de los servicios digitales con arreglo a las Directivas (UE) 2019/770 y (UE) 2019/771 (nuevo art. 2, 14 sexies DDC).*

#### 2) *Modificaciones en los arts. 5 y 6 DDC*

##### *a. Garantía legal*

La garantía legal cubre la responsabilidad del vendedor por las faltas de conformidad del bien manifestadas dentro de los dos años posteriores a la entrega (según el art. 10.1 Directiva (UE) 2019/771)<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> En este extremo, la Directiva (UE) 2019/771 se aparta del principio de armonización máxima, admitiendo la adopción por las legislaciones nacionales de plazos más largos (art. 10.3), sin límite. En el derecho español, la transposición de la DCB ha ampliado el plazo de garantía legal a tres años (art. 120 TRLGDCU).



Las modificaciones introducidas en materia de información sobre garantía legal afectan tanto al art. 5.1 DDC (información precontractual en contratos distintos a los celebrados a distancia o fuera de establecimiento) como al art. 6.1 DDC (información precontractual en contratos celebrados a distancia o fuera de establecimiento). Ambos preceptos imponen a los comerciantes la obligación de facilitar al consumidor determinada información de forma clara y comprensible, antes de que quede vinculado contractualmente, salvo que dicha información resulte evidente por el contexto.

Antes de esta reforma, entre las menciones informativas previas a la perfección del contrato que el comerciante debía facilitar al consumidor, se aludía de forma global al *recordatorio de la existencia de una garantía jurídica de conformidad para los bienes, el contenido digital y los servicios digitales, la existencia y las condiciones de los servicios postventa y las garantías comerciales* [letra e) art. 5.1 DDC<sup>12</sup> y letra l) art. 6.1 DDC<sup>13</sup>].

Tras la reforma, esa información genérica o global (incluyendo bienes, contenido digital y servicios digitales) se distribuye en dos menciones informativas distintas.

i) Con relación a *los bienes*, ahora (tanto en el ámbito del art. 5 como en el del art. 6 DDC) se establece el deber del comerciante de facilitar al consumidor *un recordatorio de la existencia de la **garantía legal de conformidad para los bienes y sus principales elementos, incluida su duración mínima de dos años tal como se dispone en la Directiva (UE) 2019/771, de manera destacada, mediante el aviso armonizado a que se refiere el artículo 22 bis de la presente Directiva*** [nuevas redacciones de la letra e) del art. 5.1 y letra l) del art. 6.1 DDC].

ii) En cuanto al *contenido y servicios digitales*, en la información previa debe incluirse el *recordatorio de la existencia de la **garantía legal de conformidad para el contenido digital y los servicios digitales*** [nueva letra e ter) del art. 5.1 DDC y nueva letra l ter) del art. 6.1 DDC].

La información sobre la garantía legal se transmitirá mediante un aviso armonizado (regulado en el nuevo art. 22 bis DDC), donde se recordará la existencia de tal garantía, sus principales elementos, incluida su duración mínima de dos años y una referencia general a la posibilidad de que tal duración mínima sea superior en virtud del Derecho nacional. Se trata de evitar posibles confusiones con la información sobre la garantía comercial de durabilidad.

---

<sup>12</sup> Añadido por el art. 4.3 a) de la Directiva (UE) 2019/2161, de 27 de noviembre. LCEur\2019\2069.

<sup>13</sup> Modificado por el art. 4.4 a) iii) de la Directiva (UE) 2019/2161, de 27 de noviembre. LCEur\2019\2069.



El aviso armonizado debe exponerse de manera destacada, por ejemplo, en un cartel exhibido de manera llamativa en una pared de la tienda, junto a la caja o, en caso de venta en línea, como recordatorio general en el sitio web del comerciante que vende los bienes<sup>14</sup>.

### ***b. Garantía comercial de durabilidad***

Junto a la garantía legal de conformidad, la Directiva (UE) 2019/771 contempla la garantía comercial (en el art. 17)<sup>15</sup>, aunque su definición se encuentra en el art. 2.12). Se trata de *“todo compromiso asumido por un vendedor o un productor (el garante) frente al consumidor, además de las obligaciones legales del vendedor con respecto a la garantía de conformidad, de reembolsar el precio pagado o de sustituir, reparar o prestar un servicio de mantenimiento de los bienes de cualquier modo, si no cumplen las especificaciones o cualquier otro requisito no relacionado con la conformidad establecido en la declaración de garantía o en la publicidad correspondiente disponible en el momento o antes de la celebración del contrato”*. Su concesión es de carácter voluntario para el garante (que puede serlo el vendedor o el productor) y es adicional a la garantía legal de conformidad (obligatoria).

---

<sup>14</sup> Cdo. 28 nueva Directiva.

<sup>15</sup> La Directiva (UE) 2019/771 se transpuso a nuestro ordenamiento por el Real Decreto-Ley 7/2021, de 27 de abril, que modificó el régimen de conformidad en la compraventa de bienes y sus garantías, previsto en el TRLGDCU. Actualmente, el régimen de responsabilidad legal del vendedor por la falta de conformidad y las garantías comerciales voluntarias se contemplan en los arts. 114 a 127 TRLGDCU. Las últimas se regulan en el art. 127 TRLGDCU, que transpone casi literalmente el contenido del art. 17 de la DCCB<sup>15</sup>.

En cuanto a la garantía de durabilidad, señala expresamente el art. 127 TRLGDCU que su otorgamiento genera la responsabilidad directa del productor. Esta garantía no se especificaba en el régimen anterior a la reforma. Sin embargo, y a diferencia del art. 17 DCCB, el art. 127 TRLGDCU omite señalar que la sustitución o reparación a realizar por el productor ha de hacerse en las mismas condiciones fijadas en el art. 118 TRLGDCU para la falta de conformidad: de forma gratuita, en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor. En cualquier caso, no cabe interpretar otra cosa, teniendo en cuenta el carácter de contenido mínimo de dicha garantía fijado por el citado art. 17 DCCB.

El legislador español *no ha conferido carácter obligatorio a la garantía de durabilidad ofrecida por el productor*.

Puede consultarse al respecto BERMÚDEZ BALLESTEROS, M<sup>a</sup> S., “Iniciativa europea de reforma de la DDC de cara al empoderamiento de los consumidores para la transición ecológica mediante una mejor información: novedades en materia de garantía comercial de durabilidad”, *CESCO*, septiembre 2022, disponible

en: [Iniciativa\\_europea\\_de\\_reforma\\_de\\_la\\_DDC\\_de\\_cara\\_al\\_empoderamiento\\_de\\_los\\_consumidores.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com) (centrodeestudiosdeconsumo.com)



Dentro de la garantía comercial, el art. 17 de la Directiva (UE) 2019/771 presta especial atención a la denominada “garantía de durabilidad”<sup>16</sup> ofrecida por el productor. La garantía de durabilidad convierte al productor en responsable directo (junto al vendedor), durante el tiempo de vigencia de la garantía, de la reparación o sustitución de los bienes con arreglo a lo dispuesto en el art. 14 (es decir: gratuitamente, en un plazo razonable y sin inconvenientes significativos para el consumidor)<sup>17</sup>. De manera que el consumidor puede elegir si dirigirse contra el vendedor o contra el productor, quien voluntariamente ha extendido sobre él mismo la responsabilidad que legalmente sólo recae en el vendedor.

Con la reforma operada, antes de que el consumidor quede vinculado contractualmente el comerciante debe informarle sobre la existencia de la garantía de durabilidad y su duración. Y ha de informarle de una forma destacada, mediante la etiqueta armonizada a que se refiere el artículo 22 bis [nuevas letras e bis) del art. 5.1 DDC y 1 bis) del art. 6.1 DDC].

Literalmente, dispone la nueva Directiva: *Cuando el productor ofrezca al consumidor una **garantía comercial de durabilidad** sin costes adicionales que cubra la totalidad del bien y con una duración superior a dos años, y ponga dicha información a disposición del comerciante, la información de que dicho bien disfruta de tal garantía, su duración y un recordatorio de la existencia de la garantía legal de conformidad, de manera destacada, mediante la etiqueta armonizada a que se refiere el artículo 22 bis.*

De la nueva obligación se extraen las siguientes conclusiones:

- Únicamente será exigible la información sobre garantía comercial de durabilidad cuando el productor se la facilite al comerciante. Por lo que, resulta que el cumplimiento de este deber informativo queda en manos del productor, quien puede no haber dispensado esta información. Por otro lado, señala la nueva Directiva que no debe exigirse al comerciante que busque activamente esta información del productor, por ejemplo, mediante búsquedas en los sitios web específicos de cada producto<sup>18</sup>.

---

<sup>16</sup> Entre las definiciones del art. 2 de la DCCB, se inserta la de “durabilidad”, conceptuándose en el apartado 13 como “la capacidad de los bienes de mantener sus funciones y rendimiento requeridos en condiciones normales de utilización”.

<sup>17</sup> La preocupación del legislador europeo por esta garantía de durabilidad se demuestra, además, en el hecho de que el Cdo. 71 de la Directiva (UE) 2019/771 la mencione expresamente entre las disposiciones de la Directiva a revisar en el plazo de cinco años desde su entrada en vigor; previsión que normativiza el art. 25, al incluirla entre las materias que habrán de ser particularmente revisadas antes del 12 de junio de 2024, en un informe de la Comisión acompañado de propuestas legislativas.

<sup>18</sup> Cdo. 26.



- El comerciante ha de informar al consumidor sobre la garantía comercial de durabilidad ofrecida por el productor (i) si cubre la totalidad del bien y no sólo componentes específicos del mismo; (ii) si no supone costes adicionales; y (iii) si se extiende a un período superior a dos años.

- Para evitar posibles confusiones a los consumidores, en la misma etiqueta armonizada en la que se informe sobre la garantía comercial de durabilidad, debe incluirse un recordatorio de que disponen de la garantía legal de conformidad y sus principales elementos (incluida su duración mínima de dos años y una referencia general a la posibilidad de que la duración de la garantía legal de conformidad sea superior en virtud del Derecho nacional).

Teniendo en cuenta la duración mínima de dos años de la garantía legal de conformidad dispuesta en la Directiva (UE) 2019/771 y el hecho de que muchos fallos de los productos ocurren al finalizar dicho período, el Cdo. 30 de la nueva Directiva limita únicamente la obligación del comerciante de informar a los consumidores sobre la existencia y la duración de la garantía comercial de durabilidad del productor ofrecidas por períodos superiores a dos años.

En cuanto al modo de informar sobre la garantía comercial de durabilidad, se hará mediante una etiqueta armonizada, que debe exhibirse de manera destacada. Por ejemplo, colocando la etiqueta directamente en el envase de un bien concreto, exhibiéndola de manera destacada en el estante en el que se coloquen los productos cubiertos por dicha garantía, o situándola directamente junto a la imagen del bien en caso de venta en línea. Los productores que ofrezcan tales garantías comerciales de durabilidad pueden colocar la etiqueta armonizada directamente en el bien de que se trate o en su envase.

En cualquier caso, los comerciantes deben garantizar que la etiqueta armonizada sea claramente visible.

***c. Servicios posventa, reparabilidad, piezas de recambio y manual de instrucciones***

La Directiva extiende la obligación de informar sobre los servicios posventa a los contratos distintos de los celebrados a distancia y fuera de establecimiento. Esta obligación ya se contemplaba en la DDC para las dos formas de contratación referidas [art. 6.1 m) DDC].



La nueva letra e quater) del art. 5.1 DDC obliga al empresario a informar cuando proceda, sobre ***la existencia y las condiciones de los servicios posventa y de las garantías comerciales.***

Otra de las novedades que incorpora la Directiva, tanto en el ámbito del art. 5 DDC como en el del art. 6 DDC, es la obligación de informar sobre la “***puntuación de reparabilidad***”. Se trata de un nuevo concepto que la norma europea ha incluido dentro de las definiciones del art. 2 DDC y que se define como *la puntuación que expresa la aptitud del bien para ser reparado, basada en requisitos armonizados establecidos a nivel de la Unión* [nuevo art. 2, 14 quinquies) DDC].

La información sobre la puntuación de reparabilidad se recoge ahora en la nueva letra i) del art. 5. 1 DDC y en la nueva letra u) del art. 6.1 DDC.

La Directiva no incluye un anexo o la remisión a otra normativa sectorial para calcular la puntuación de reparabilidad. Únicamente remite para su cálculo a los “requisitos armonizados a nivel europeo”, pero no se especifica cuáles sean.

La nueva Directiva dispone que cuando no se haya establecido la puntuación de reparabilidad a nivel de la UE, los vendedores deben facilitar a los consumidores información sobre *la disponibilidad de **piezas de recambio**<sup>19</sup>, su coste estimado y el procedimiento para pedir las necesarias, así como información sobre la disponibilidad de un **manual de instrucciones de reparación y mantenimiento** y sobre las restricciones de reparación* [nuevas letras j) del art. 5.1 DDC y v) del art. 6.1 DDC].

Es decir, el legislador europeo da prioridad a la información sobre la puntuación de reparabilidad frente al suministro de información respecto a la disponibilidad de piezas de recambio y el manual de reparaciones y mantenimiento.

Además, la Directiva establece que sólo habrá lugar a informar sobre piezas de recambio y manual de instrucciones *cuando la información sobre puntuación de*

---

<sup>19</sup> Respecto a la obligación de informar sobre las piezas de recambio, el Cdo. 33 de la Directiva 2019/771 señala: «Con arreglo a la presente Directiva, el vendedor debe estar obligado a entregar al consumidor bienes que sean conformes en el momento de la entrega. Es posible que los vendedores recurran a piezas de repuesto a fin de cumplir su obligación de reparación en caso de que en el momento de la entrega exista falta de conformidad. Si bien la presente Directiva no debe imponer una obligación a los vendedores de garantizar la disponibilidad de piezas de recambio durante un periodo de tiempo como un requisito objetivo de conformidad, ello no debe afectar a otras disposiciones de Derecho nacional que obliguen al vendedor, al productor o a otra persona que constituya una fase en la cadena de transacciones a garantizar la disponibilidad de piezas de recambio o a informar al consumidor sobre dicha disponibilidad».



*reparabilidad no sea aplicable (¿cuándo no será aplicable?) y siempre que el productor ponga la información a disposición del comerciante. Es decir, vuelve a dejarse en manos del fabricante que el consumidor disponga finalmente de la información.*

No se entiende la razón por la que el legislador ha configurado la información sobre estos dos extremos (puntuación de reparabilidad, por un lado y disponibilidad de piezas de recambio y manual de instrucciones, por otro) como excluyentes, cuando deberían ser acumulativos<sup>20</sup>.

#### ***d. Actualizaciones***

Las actualizaciones tienen un papel esencial para que los bienes con elementos digitales sigan siendo conformes con el contrato de compraventa. En este sentido, las actualizaciones contribuyen a mejorar y reforzar el bien, a ampliar sus funcionalidades, a adaptarlo a los avances técnicos, a protegerlo frente a las nuevas amenazas para la seguridad o a servir a otros fines<sup>21</sup>.

Por tanto, teniendo en cuenta que las actualizaciones de los elementos digitales pueden afectar de manera importante a la durabilidad y funcionalidad del bien, la nueva Directiva dispone que debe informarse al consumidor sobre el plazo de tiempo durante el cual recibirá actualizaciones. Dicho plazo puede expresarse señalando un período de tiempo mínimo (en meses, por ejemplo) o fijando una fecha concreta.

La obligación también alcanza a los comerciantes que ofrezcan contenidos digitales y servicios digitales, que igualmente deben informar a los consumidores sobre el período mínimo durante el cual el proveedor de dichos contenidos digitales o los servicios digitales se compromete a proporcionar actualizaciones de software, incluidas las actualizaciones de seguridad, necesarias para mantener la conformidad de los contenidos digitales y los servicios digitales.

Señala la Directiva que los consumidores han de recibir esta información de una manera sencilla y clara que les permita comparar diferentes períodos mínimos.

---

<sup>20</sup> Señala al respecto IZQUIERDO GRAU, cit. p. 262 que “considerando que son elementos del deber de información precontractual que no son excluyentes, pues se puede informar sobre la puntuación de reparabilidad, la existencia de piezas de recambio y el manual de usuario y de reparación, quizá el legislador europeo está concibiendo de tal forma el deber de información como una sanción para el comerciante que no informa sobre la puntuación de reparabilidad. Es decir, si dificulta que el consumidor pueda contratar fundadamente mediante la no publicación de la puntuación de reparabilidad, su deber de información se verá agravado porque tendrá que facilitar información más sensible sobre el bien”.

<sup>21</sup> Así lo señala el Cdo. 28 Directiva (UE) 2019/771.



No obstante, vuelve a indicarse que la información sobre actualizaciones sólo deberá suministrarse cuando el productor o el proveedor la pongan a disposición del comerciante.

Concretamente, la nueva mención informativa establece: *En el caso de los bienes con elementos digitales, de los contenidos digitales y de los servicios digitales, cuando el productor o el proveedor pongan la información a disposición del comerciante, el período mínimo, ya se exprese con un período de tiempo o con una fecha de referencia, durante el cual el productor o el proveedor proporcione **actualizaciones de software** [nuevas letras e quinquies) art. 5. y 1 quater) art. 6.1 DDC].*

Por último, la información dispensada sobre las actualizaciones de software debe proporcionarse de manera que no sea engañosa con arreglo a la Directiva 2005/29/CE. Entre las nuevas prácticas engañosas prohibidas que la reciente Directiva incorpora en el Anexo I de la referida Directiva, se encuentran:

- *Ocultar información al consumidor sobre el hecho de que una actualización de software afectará negativamente al funcionamiento de bienes con elementos digitales o al uso de contenidos digitales o de servicios digitales (23 quinquies)*
- *Presentar como necesaria una actualización de software que solo mejore características de funcionalidad (23 sexies).*

#### ***e. Opciones de entrega respetuosas con el medioambiente***

Únicamente, en el marco de contratos celebrados a distancia o fuera de establecimiento, se modifica la redacción de la letra g) del art. 5.1 DDC, dedicado a informar al consumidor -entre otros extremos- sobre los procedimientos de entrega de bienes.

La anterior versión de la letra g) aludía de forma genérica a “*los procedimientos de pago, entrega y funcionamiento, la fecha en que el comerciante se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios, así como, cuando proceda, el sistema de tratamiento de las reclamaciones del comerciante*”.

La actual redacción de la letra g) obliga al comerciante a informar sobre “*los procedimientos de pago, **entrega, incluidas opciones de entrega respetuosas con el medioambiente si están disponibles**, funcionamiento, la fecha en que el comerciante se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios así como, cuando proceda, el sistema de tratamiento de las reclamaciones del comerciante*”.



La nueva Directiva no precisa cuáles sean las formas de entrega respetuosas con el medio ambiente, pero sí existen otros documentos que se pronuncian sobre ello<sup>22</sup>. No obstante, ha de entenderse que la norma se refiere a los distintos mecanismos integrados en la denominada “logística verde”, como modelo sostenible de almacenamiento, transporte, distribución, carga y descarga, *packaging* y reciclaje de deshechos generados en el proceso de entrega de productos<sup>23</sup>. Entre las formas de entrega respetuosas con el medio ambiente se encontrarían, por ejemplo, la entrega de bienes mediante bicicletas de carga o vehículos eléctricos de reparto o la posibilidad de optar por envíos agrupados<sup>24</sup>.

### ***3) Modificaciones en materia de información precontractual en contratos electrónicos con obligación de pago***

En los contratos a distancia celebrados por medios electrónicos que impliquen una obligación de pago para el consumidor, es importante asegurar que éste pueda leer y comprender debidamente los aspectos más importantes del contrato antes de vincularse, sin verse obligado a salir de la página web utilizada para ello. Para garantizar que el consumidor pulse el botón o la tecla correspondiente siendo consciente de que está asumiendo una obligación de pago, el art. 8.2 DDC impone al empresario dos obligaciones:

- (1) Poner en conocimiento del consumidor de una manera clara y destacada, e inmediatamente antes de que realice el pedido, la información relativa a las características principales, precio total, duración del contrato y condiciones de resolución y, cuando proceda, duración mínima de las obligaciones del consumidor derivadas del contrato<sup>25</sup>. Se trata de las menciones informativas contempladas en el artículo 6, apartado 1, letras a), e), o) y p) DDC.

---

<sup>22</sup> En julio de 2023, la Comisión Europea propuso un paquete para que el transporte de mercancías sea más eficiente y sostenible en la UE. Este paquete contribuirá al objetivo de reducir las emisiones procedentes del transporte en un 90 % para 2050, tal como se establece en el Pacto Verde Europeo, permitiendo al mismo tiempo que el mercado único de la UE siga creciendo. Las medidas del paquete incluyen la mejora de la gestión de las infraestructuras ferroviarias, la creación de nuevos incentivos para el uso de camiones de bajas emisiones y una metodología común para que las empresas del sector del transporte de mercancías puedan calcular sus emisiones de gases de efecto invernadero. [Transporte y el Pacto Verde - Comisión Europea \(europa.eu\)](#)

<sup>23</sup> Sobre las ventajas de la “logística verde” puede consultarse: [Logística verde: La importancia de un transporte sostenible \(transeop.com\)](#); [Logística verde: qué es, beneficios y ejemplos - Blog IEP](#)

<sup>24</sup> Vid. <https://www.perezllorca.com/actualidad/nota-juridica/directiva-ue-2024-825-empoderamiento-de-los-consumidores-para-la-transicion-ecologica-mediante-una-mejor-proteccion-contra-las-practicas-desleales-y-mediante-una-mejor-informacion/>

<sup>25</sup> Para su cumplimiento, no basta incluir un enlace que el consumidor pueda visitar para informarse sobre las condiciones del contrato y especialmente sobre el precio o que permita la descarga de un archivo con tal información, ni el reenvío a otra página web o a otra ventana. Es necesario que el empresario ponga la



- (2) Velar por que el consumidor, al efectuar la compra, confirme expresamente que es consciente de que la transacción implica una obligación de pago. Para ello, debe etiquetar claramente el botón utilizado para realizar el pedido en el sitio web<sup>26</sup>.

Entre las menciones informativas que el comerciante debe poner en conocimiento del consumidor antes de la perfección del contrato electrónico, ahora se suma una nueva: *Cuando el productor ofrezca al consumidor una **garantía comercial de durabilidad** sin costes adicionales que cubra la totalidad del bien y con una duración superior a dos años, y ponga dicha información a disposición del comerciante, la información de que dicho bien disfruta de tal garantía, su duración y un recordatorio de la existencia de la garantía legal de conformidad, de manera destacada, mediante la etiqueta armonizada a que se refiere el artículo 22 bis.*

#### **4) Aviso armonizado y etiqueta armonizada**

El apartado 5 del art. 2 inserta un nuevo art. 22 bis en el capítulo V DDC. El nuevo precepto se encarga de regular el “aviso armonizado” y la “etiqueta armonizada” con el fin de garantizar que los consumidores estén bien informados y puedan comprender fácilmente sus derechos en toda la Unión. Concretamente, cada una de estas herramientas cumple un cometido:

- (i) *A través del **aviso armonizado** se debe proporcionar la información relativa a la existencia de la garantía legal de conformidad para los bienes y sus principales elementos, incluida su duración mínima de dos años tal como se dispone en la Directiva (UE) 2019/771.*

El aviso armonizado debe contener los principales elementos de la garantía legal de conformidad, en particular, su duración mínima de dos años y una referencia general a la posibilidad de que la referida duración sea superior en virtud del Derecho nacional. Además, debe exhibirse de manera destacada, por ejemplo, en un cartel expuesto de manera llamativa en una pared de la

---

información referida en conocimiento del consumidor antes de confirmar el pedido, mediante la activación del correspondiente botón.

<sup>26</sup> La etiqueta admite diferentes diseños, siempre y cuando transmita clara e inequívocamente el mensaje sobre la obligación de pagar. Puede utilizarse la expresión “pedido con obligación de pago” o una formulación análoga (por ejemplo, fórmulas como «comprar ahora», «pagar ahora» o «confirmar compra»). *En caso contrario, el consumidor o usuario no queda obligado por el contrato.* El momento en el que ha de solicitarse al consumidor que verifique el pedido es antes de hacer click en el botón «comprar».



tienda, junto a la caja o, en caso de venta en línea, como recordatorio general en el sitio web del comerciante que vende los bienes.

- (ii) Mediante la *etiqueta armonizada* se debe dispensar la información prevista en los nuevos arts. 5. 1, letra e bis) y 6. 1, letra l bis), relativa a la *posible garantía comercial de durabilidad que pudiera ofrecer el productor, su duración y un recordatorio de la existencia de la garantía legal de conformidad*.

En cuanto al modo de transmitir la anterior información, ya se han mencionado distintas opciones que, a modo de ejemplo, recoge la nueva Directiva, como: colocar la etiqueta directamente en el envase de un bien concreto, exhibirla de manera destacada en el estante en el que se coloquen los productos cubiertos por dicha garantía, o situarla directamente junto a la imagen del bien en caso de venta en línea. Por otro lado, los productores que ofrezcan tales garantías comerciales de durabilidad pueden colocar la etiqueta armonizada directamente en el bien de que se trate o en su envase

Tanto el diseño como el contenido del aviso armonizado y etiqueta armonizada se especificarán por la Comisión, mediante actos de ejecución<sup>27</sup>, no más tarde del 27 de septiembre de 2025<sup>28</sup>.

El aviso armonizado y la etiqueta armonizada deberán ser fácilmente reconocibles y comprensibles para los consumidores y sencillos de utilizar y reproducir para los comerciantes.

---

<sup>27</sup> Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento de examen a que se refiere el nuevo art. 27 bis DDC.

<sup>28</sup> Dispone al respecto el Cdo. 29 que “*deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución en relación con el diseño y el contenido de la etiqueta armonizada y del aviso armonizado. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo*”