COMISIÓN
EUROPEA

Bruselas, 11.11.2026
COM(2026) 1110 final

2026/0357 (COD)

Propuesta de

DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

por la que se modifican las Directivas 2011/83/UE y 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a la simplificación de determinadas normas de protección de los consumidores

{SEC(2026) 1100 final} - {SWD(2026) 1100 final} - {SWD(2026) 1101 final} - {SWD(2026) 1102 final}

(Texto pertinente a efectos del EEE)

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. CONTEXTO DE LA PROPUESTA

• Razones y objetivos de la propuesta

La era digital ha transformado radicalmente las experiencias de los consumidores, al permitirles un acceso más rápido, más cómodo y más amplio a una gama cada vez mayor de bienes y servicios. Al mismo tiempo, ha generado nuevas formas más sofisticadas de influir en las decisiones de los consumidores. Además de los beneficios evidentes de la elección y la eficiencia, el uso generalizado de las tecnologías digitales acarrea un impacto a gran escala de las prácticas comerciales desleales, tanto tradicionales como nuevas, sobre los consumidores, lo que agrava los riesgos para sus intereses económicos, así como para su bienestar mental y físico.

En el control de adecuación de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores en cuanto a equidad digital[1] se evaluó la Directiva 2005/29/CE (Directiva sobre las prácticas comerciales desleales)[2], la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores[3] y la Directiva 93/13/CEE sobre las cláusulas abusivas de los contratos[4] durante el período 2017-2023. Se llegó a la conclusión de que estas tres Directivas siguen siendo pertinentes y necesarias para garantizar un elevado nivel de protección de los consumidores en línea y un funcionamiento eficaz del mercado único digital. No obstante, se detectaron varias prácticas perjudiciales y problemáticas en constante evolución a las que se enfrentan los consumidores en línea, que van desde los diseños de interfaces y la presentación de precios engañosos, así como las suscripciones trampa, hasta las prácticas comerciales que explotan datos para manipular. El control de adecuación encontró asimismo lagunas e incertidumbres jurídicas en la legislación en materia de protección de los consumidores que afectan sensiblemente tanto a los consumidores como a las empresas. Por último, señaló cierto margen para la simplificación y reducción de cargas, en particular en los aspectos regulados por la Directiva 2011/83/UE.

En consonancia con la Brújula para la Competitividad, la simplificación y la reducción de cargas es uno de los objetivos generales de la Comisión. El 15 de julio de 2025, el comisario McGrath celebró un diálogo sobre la aplicación centrado en la simplificación de la legislación en materia de protección de los consumidores en el entorno digital[5], en el que se llegó a la conclusión de que las cargas administrativas para las empresas derivadas de la legislación horizontal de la UE en materia de protección de los consumidores son limitadas (por ejemplo, no existen obligaciones de información), pero sí existe margen para una simplificación más orientada. En sus Conclusiones sobre la Agenda del Consumidor 2030, el Consejo valoró

---

1 Documento de trabajo de los servicios de la Comisión, *Fitness Check of EU consumer law on digital fairness* [«Control de adecuación de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores en cuanto a equidad digital», documento en inglés], SWD(2024) 230 final de 3.10.2024.

2 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 (DO L 149 de 11.6.2005, p. 22).

3 Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores (DO L 304 de 22.11.2011, p. 64).

4 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).

5 Comisión Europea, Diálogo sobre la aplicación relativo a la protección de los consumidores en el entorno digital con el comisario Michael McGrath, 2025.

positivamente la intención de simplificar la regulación para las empresas y subrayó que deben evitarse cargas administrativas innecesarias[6].

La presente propuesta responde a las necesidades de simplificación y reducción de cargas detectadas y debe interpretarse teniendo en cuenta la propuesta de Ley de Equidad Digital.

La presente propuesta forma parte del programa de adecuación y eficacia de la normativa (REFIT) y contribuye a la simplificación, prestando especial atención a las pymes. Se espera que las medidas de reducción de cargas incluidas en la presente iniciativa generen un ahorro global.

- **Coherencia con las disposiciones existentes en la misma política sectorial**

La presente propuesta es coherente con otras prioridades de la UE y con las prioridades de la Comisión en materia de protección de los consumidores. Se modifica la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores para reducir las cargas administrativas de los comerciantes que operan en el mercado interior sin comprometer el objetivo general de la UE de garantizar un elevado nivel de protección de los consumidores.

- **Coherencia con otras políticas de la Unión**

La propuesta también es coherente con el actual código normativo digital, en particular el Reglamento de Servicios Digitales, el Reglamento de Mercados Digitales y el Reglamento de Inteligencia Artificial, el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y las iniciativas en curso, como el paquete Ómnibus Digital y la revisión de la Directiva de Servicios de Comunicación Audiovisual. Asimismo, busca garantizar la coherencia con la propuesta de Reglamento «EU KIDS ACT» de la Comisión.

La aplicación complementaria del código normativo digital y de la legislación en materia de protección de los consumidores garantiza una protección completa y eficaz de los consumidores[7] y puede favorecer un control del cumplimiento eficiente en el que las autoridades se coordinen para decidir la vía de reparación más adecuada[8].

2. BASE JURÍDICA, SUBSIDIARIEDAD Y PROPORCIONALIDAD

- **Base jurídica**

La presente propuesta se basa en el artículo 114 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea («TFUE»). El artículo 114 del TFUE establece la aproximación de las disposiciones legales y compromete a la UE a mantener un nivel de protección de los consumidores elevado, a fin de garantizar el funcionamiento del mercado interior de conformidad con el artículo 26 del TFUE. El artículo 169 del TFUE y el artículo 38 de la Carta de los Derechos

---

6 Conclusiones del Consejo sobre la Agenda del Consumidor 2030 de 26 de febrero de 2026.

7 La aplicación complementaria del Reglamento de Servicios Digitales y de la legislación en materia de protección de los consumidores queda demostrada, por ejemplo, por las acciones paralelas de la Comisión y de la Red de Cooperación para la Protección de los Consumidores (en lo sucesivo, «Red CPC») en relación con los mercados en línea Temu y Shein. En estos procedimientos, la Red CPC aborda cuestiones relativas a la protección de los consumidores, como los descuentos falsos, la venta forzada, la ludificación forzada, la omisión de información y la información engañosa sobre los derechos legales de los consumidores, las reseñas falsas y los datos de contacto ocultos.

8 Véase, por ejemplo, Reyna, A., *Interdisciplinary enforcement in competition and data protection law* [«Control del cumplimiento interdisciplinar en la normativa sobre competencia y sobre protección de datos», documento en inglés] (2025).

Fundamentales recuerdan el objetivo de garantizar un nivel de protección de los consumidores elevado, y dicho artículo del TFUE se refiere específicamente a la protección de la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores.

El artículo 114 del TFUE constituye la base jurídica adecuada. El objeto de la propuesta es reducir los obstáculos al suministro transfronterizo de bienes y servicios en los mercados digitales, simplificando determinadas disposiciones de la Directiva 2011/83/UE para reducir las cargas administrativas de las empresas y mejorar la seguridad jurídica de las empresas y los consumidores. Este ámbito de actuación es competencia compartida de conformidad con el artículo 4, apartado 2, letras a) y f), del TFUE. Por lo tanto, se aplica el principio de subsidiariedad, y la propuesta está sujeta al mecanismo de control de la subsidiariedad de conformidad con el Protocolo n.º 2.

- **Subsidiariedad (en el caso de competencia no exclusiva)**

Las cuestiones relativas a la protección de los consumidores, especialmente en el ámbito digital, son, por su propia naturaleza, transfronterizas y estructurales, ya que se derivan de mercados digitales que operan en toda la UE. Casi la mitad de los participantes en la encuesta empresarial realizada para la evaluación de impacto de la iniciativa (el 48 %; 592 de 1 232) se mostraron de acuerdo o muy de acuerdo en que la falta de regulación armonizada de la UE supone un freno a la expansión a otros Estados miembros, y más de la mitad de ellos (concretamente, el 52 %, 645 de 1 235) confirmaron que las diferencias en la aplicación nacional del Derecho de la Unión obstaculizan el comercio transfronterizo.

La actuación a escala de la UE aporta un gran valor añadido. En los resultados de las encuestas específicas realizadas para el control de adecuación se constató una percepción compartida sobre el valor añadido de contar con una regulación armonizada en el ámbito digital para los comerciantes y los consumidores en toda la UE. Las medidas de simplificación propuestas en la presente Directiva reducirán las cargas administrativas para las empresas, incluidas las pymes.

- **Proporcionalidad**

La propuesta no va más allá de lo necesario para alcanzar sus objetivos. Tal y como se describe en la sección 6 del informe de la evaluación de impacto, las opciones de actuación y las medidas específicas de simplificación se han evaluado teniendo en cuenta también la proporcionalidad prevista de las medidas incluidas. Estas medidas representan la opción menos invasiva para alcanzar el objetivo deseado y, por tanto, son proporcionadas, como también se explica en la parte II, sección 7, y en la parte IV, sección 7, del informe de la evaluación de impacto.

- **Elección del instrumento**

La propuesta de modificación de las Directivas 2011/83/UE y 2002/58/CE adopta la forma de una directiva.

3. RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES *EX POST*, DE LAS CONSULTAS CON LAS PARTES INTERESADAS Y DE LAS EVALUACIONES DE IMPACTO

- **Evaluaciones *ex post* / controles de la adecuación de la legislación existente**

El control de adecuación de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores en cuanto a equidad digital evaluó las Directivas 2005/29/CE, 2011/83/UE y

93/13/CEE en relación con los cinco criterios de mejora de la legislación para el período 2017-2023. Sus conclusiones pueden resumirse de la siguiente manera:

– Eficacia: las directivas son eficaces solo parcialmente, ya que las reclamaciones de los consumidores y el perjuicio a los consumidores siguen siendo considerables y sigue existiendo inseguridad y lagunas jurídicas, así como riesgo de fragmentación normativa y un control del cumplimiento insuficiente.

– Coherencia: se aprecia una coherencia interna sólida y de refuerzo mutuo, mientras que la coherencia externa se logra, en general, mediante la complementariedad con otros actos legislativos de la UE.

– Eficiencia: se considera también positiva con limitaciones, ya que los costes y beneficios se equilibran a nivel social y los costes de cumplimiento no se consideran elevados, lo que implica beneficios significativos para los consumidores, los comerciantes y las autoridades y en ámbitos específicos con potencial de simplificación (por ejemplo, obligaciones de información, derecho de desistimiento).

– Valor añadido de la UE: el marco jurídico de la UE logra resultados moderadamente o considerablemente mejores que los que podrían haber logrado los Estados miembros de manera individual.

– Pertinencia: es positiva con limitaciones. Los objetivos siguen siendo muy pertinentes y el marco de una red de seguridad tecnológicamente neutra presenta ventajas. Los diferentes avances tecnológicos y la evolución del mercado repercutirán en la adecuación a los fines perseguidos y se espera que lo hagan a un ritmo más rápido en el futuro (por ejemplo, el creciente uso de la IA, la automatización y la personalización). La aplicación de otros actos legislativos de la UE afectará a la pertinencia.

• **Consultas con las partes interesadas**

En consonancia con las directrices para la mejora de la legislación, se celebraron amplias consultas para garantizar una amplia participación de las partes interesadas.

Entre las actividades de consulta cabe citar:

– una consulta pública, con un período de presentación de respuestas comprendido entre el 17 de julio de 2025 y el 24 de octubre de 2025;

– una convocatoria de datos publicada en el portal «Díganos lo que piensa», en paralelo a la consulta pública;

– una encuesta cuantitativa a las empresas;

– una encuesta cuantitativa a los consumidores (de quince años o más);

– una encuesta cuantitativa a menores (de siete a catorce años);

– un conjunto de experimentos de comportamiento con consumidores (de quince años o más);

– un conjunto de experimentos de comportamiento con menores (de doce a diecisiete años);

– investigación cualitativa (debates en grupos temáticos) con menores (de doce a diecisiete años);

– tres encuestas específicas a las partes interesadas con:

- asociaciones empresariales;
- asociaciones de consumidores y
- administraciones públicas;

– entrevistas específicas con partes interesadas con representantes de empresas, asociaciones empresariales, inclusive representantes de pymes, asociaciones de consumidores, organizaciones de la sociedad civil, inclusive organizaciones que representan a menores, jóvenes y otros grupos vulnerables, y académicos;

– mesas redondas con las principales partes interesadas sobre temas específicos;

– una consulta a los menores a través de la Plataforma de Participación Infantil y Adolescente de la UE;

– un diálogo sobre la aplicación con el comisario McGrath relativo a la protección de los consumidores en el entorno digital el 15 de julio de 2025;

– un diálogo sobre políticas de juventud relativo a la Ley de Equidad Digital los días 17 y 18 de junio de 2026;

– trabajo de documentación sobre las publicaciones académicas pertinentes, artículos, documentos de orientación y recursos en línea.

También se han tenido en cuenta las recomendaciones de los copresidentes del Grupo Especial sobre Seguridad Infantil en Línea, publicadas el 13 de julio de 2026.

En el anexo 2 de la evaluación de impacto figura el informe de síntesis de la consulta a las partes interesadas. El informe fáctico resumido de la consulta pública se publicó el 19 de diciembre de 2025[9].

Las respuestas a las consultas pusieron de manifiesto que las partes interesadas del lado de los consumidores se mostraron escépticas sobre si las medidas de simplificación cubiertas por la presente propuesta podrían aplicarse sin menoscabar la protección de los consumidores, mientras que las partes interesadas del sector empresarial abogaron por la necesidad de una simplificación aún mayor.

- **Obtención y uso de asesoramiento especializado**

La Comisión se basó en el estudio externo de evaluación en apoyo del control de adecuación, en el estudio externo en apoyo de la Ley de Equidad Digital, en encuestas a las administraciones, en investigaciones del comportamiento, en el cuadro de indicadores de las condiciones de los consumidores, en el trabajo del Centro Común de Investigación y en publicaciones académicas independientes. Los estudios justificativos se citan en los anexos del informe de la evaluación de impacto.

- **Evaluación de impacto**

La opción preferida se aplica a través de la presente propuesta de Directiva y de la propuesta de Ley de Equidad Digital. Las dos propuestas están respaldadas por una evaluación de impacto, sobre la que el Comité de Control Reglamentario emitió un dictamen favorable con reservas el 3 de julio de 2026. Las observaciones del Comité de Control Reglamentario se han abordado en el informe final de la evaluación de impacto.

La presente propuesta de Directiva aplica las medidas de simplificación conservadas en la parte VII, sección 6.7 («Simplificación»), del informe de la evaluación de impacto: i) los

[9] Consulta pública sobre la Ley de Equidad Digital, informe fáctico resumido, diciembre de 2025.

comerciantes no necesitan proporcionar información precontractual obligatoria sobre el derecho de desistimiento en los contratos sobre contenido digital en línea cuando ese derecho no se aplique porque el consumidor acepta explícitamente recibir acceso inmediato a contenido digital en línea; ii) en el caso de las suscripciones a contenidos digitales de audio y vídeo, el actual período de catorce días en el que rige el derecho de desistimiento se sustituye por el derecho a resolver el contrato durante el primer mes, siempre que se abone la cuota de suscripción completa correspondiente a ese mes, en lugar de calcular el coste de los servicios de que cada consumidor ha disfrutado hasta el desistimiento; y iii) se reducen los requisitos de información para las compras repetidas de escaso valor integradas en las aplicaciones.

También incluye medidas para eliminar los requisitos que se solapan y garantizar la coherencia con otros actos legislativos de la Unión: i) se elimina el artículo 16 *sexies* de la Directiva 2011/83/UE sobre las interfaces engañosas en los contratos a distancia de servicios financieros, ya que las interfaces engañosas se abordan de manera horizontal en la propuesta de Ley de Equidad Digital; ii) se eliminan requisitos específicos de información al consumidor establecidos en la Directiva 2011/83/UE referidos a características propuestas voluntariamente por los comerciantes y que se abordan en otros actos legislativos de la Unión; iii) se elimina la opción normativa para los Estados miembros relativa a los mercados en línea establecida en la Directiva 2011/83/UE para garantizar la coherencia con el código normativo digital de la UE; y iv) se modifica el artículo 13 de la Directiva 2002/58/CE sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas relativo a las comunicaciones comerciales no solicitadas para impedir que se aplique a las comunicaciones entre empresas y consumidores, ya que estas se regularán en la Ley de Equidad Digital.

En general, esta iniciativa contribuirá positivamente al programa REFIT. Aunque no fue posible cuantificar el ahorro en todos los casos, se espera que estas medidas de reducción de cargas generen un ahorro global de 197 500 millones EUR en 10 años.

- **Adecuación regulatoria y simplificación**

La presente propuesta y la propuesta de Ley de Equidad Digital son iniciativas REFIT. El componente de simplificación se aborda en la presente exposición de motivos, mientras que el resto de medidas se abordan en la exposición de motivos relativa a la propuesta de Ley de Equidad Digital.

Estas propuestas crean un marco regulador único, lo que aportaría mayor seguridad a todos los participantes en el mercado. Los consumidores disfrutarán de opciones más claras y neutras en línea, de una fijación de precios más fácil de entender y se enfrentarán a menos obstáculos a la hora de incorporarse, utilizar o abandonar los servicios digitales, lo que genera confianza. Las grandes empresas, con las actuales capacidades jurídicas y de cumplimiento, solo deben recalibrar las normas de diseño y las estrategias de monetización, pasando a modelos a más largo plazo impulsados por la reputación que reduzcan la flexibilidad a corto plazo, pero aumenten la previsibilidad y supongan un menor riesgo en materia de cumplimiento de la legislación. Las pymes pueden enfrentarse a una carga normativa inicial (rediseño de interfaces, procesos y documentación) derivada de las medidas incluidas en la propuesta de Ley de Equidad Digital, pero, al mismo tiempo, se beneficiarán de una reducción de cargas administrativas gracias a las medidas de simplificación incluidas en la presente propuesta. Además, tras los cambios iniciales, se beneficiarán de un entorno competitivo más sencillo y transparente que les permitirá centrarse en la calidad de los productos y la innovación. Por último, las autoridades de control del cumplimiento contarán con normas y herramientas más claras que les permitirán llevar a cabo intervenciones preventivas más tempranas y garantizarán una mayor coherencia entre los Estados miembros y un control del cumplimiento más eficaz.

En general, las propuestas son compatibles con los objetivos de competitividad de la UE. No generan desventajas sistémicas en materia de costes o innovación y aportan claros beneficios netos para la competitividad de las pymes, al tiempo que orientan la innovación y la competencia hacia una dinámica del mercado más sostenible y basada en la confianza.

Las medidas de simplificación propuestas generan ahorros de costes recurrentes al eliminar obligaciones de información redundantes, racionalizar las transacciones repetidas y reducir los requisitos de cumplimiento dispersos o de escasa utilidad, sin comprometer el objetivo general de ofrecer un elevado nivel de protección a los consumidores. Aunque por separado estos ahorros son limitados, su alcance es estructural y se van acumulando, especialmente en el caso de las pymes y de las empresas digitales con un gran volumen de actividad.

Las propuestas están preparadas para la digitalización y son coherentes con el funcionamiento de internet. Modifican la legislación vigente de la UE al introducir nuevas normas esenciales para la protección de los consumidores que no exigen la recogida, el tratamiento, la generación, el intercambio o la puesta en común de datos para conseguir los objetivos pretendidos. En ellas tampoco se exige que las empresas desarrollen o utilicen tecnologías y soluciones concretas, ni se impone el desarrollo de servicios públicos específicos que requieran medios digitales para su aplicación.

- **Derechos fundamentales**

Las propuestas de simplificación previstas en la presente propuesta son compatibles con el artículo 38 de la Carta, ya que garantizan un elevado nivel de protección de los consumidores. Si bien algunas medidas incluidas en la propuesta de Ley de Equidad Digital pueden limitar la libertad de empresa (artículo 16 de la Carta), este no es el caso de las medidas incluidas en la presente propuesta.

4. REPERCUSIONES PRESUPUESTARIAS

Ninguna de las dos propuestas da lugar a un aumento de los recursos humanos o a otros costes para la Comisión y, por lo tanto, no tienen repercusiones presupuestarias. Dado que no tienen repercusiones presupuestarias ni una dimensión digital, no es necesario presentar una ficha legislativa de financiación y digital.

5. OTROS ELEMENTOS

- **Planes de ejecución y modalidades de seguimiento, evaluación e información**

La propuesta adopta la forma de una directiva de modificación. Los Estados miembros deberán transponer la Directiva en un plazo de doce meses a partir de su entrada en vigor y deberán comunicar a la Comisión las medidas nacionales de transposición a través de Themis. La Comisión está dispuesta a prestar apoyo técnico a los Estados miembros para que den efecto a la Directiva.

Los avances hacia la consecución de los objetivos de las dos propuestas serán supervisados gracias a varios indicadores básicos (que figuran en el informe de la evaluación de impacto). El marco de seguimiento se someterá a un nuevo ajuste con arreglo a los requisitos legales y de implementación y al calendario finales.

- **Explicación detallada de las disposiciones específicas de la propuesta**

El artículo 1 de la propuesta establece las modificaciones de la Directiva 2011/83/UE.

Se modifican los artículos 2, 3, 5, 6, 6 *bis*, 8, 9, 11 *bis*, 12, 14, 16, 16 *bis*, 16 *sexies* y 29, y el anexo I de la Directiva 2011/83/UE.

En concreto, se aclara que cuando los consumidores soliciten, antes de la celebración del contrato, acceso inmediato a contenido digital que no se preste en un soporte material, y que pierdan por tanto su derecho de desistimiento del contrato con arreglo a la excepción prevista en el artículo 16, párrafo primero, letra m), los comerciantes no están obligados a proporcionar a los consumidores información precontractual sobre la existencia y las condiciones del derecho de desistimiento.

En el caso de las suscripciones a contenidos de audio y vídeo que se consideren contratos de prestación de servicios, el consumidor podrá resolver el contrato durante el primer mes, siempre que abone la cuota de suscripción completa media correspondiente a un mes, que se calculará teniendo en cuenta la duración total del contrato. Esta norma sustituye la obligación del consumidor de compensar al proveedor sobre la base del valor de mercado de los servicios prestados hasta que se produce el desistimiento, de conformidad con las normas vigentes sobre el desistimiento en los contratos de prestación de servicios.

Las obligaciones de información al amparo de la Directiva 2011/83/UE se simplifican en el caso de las microtransacciones adicionales ofrecidas por el mismo comerciante al consumidor en el marco de un contrato de prestación de servicios digitales ya existente. En concreto, para estas microtransacciones, los comerciantes deben proporcionar a los consumidores únicamente la información esencial sobre las características principales y el precio, sin repetir información estática como su identidad y datos de contacto.

Se suprimen los requisitos de información sobre el sistema de tratamiento de las reclamaciones del comerciante, la asistencia posventa al consumidor, los servicios posventa, las garantías comerciales, los códigos de conducta y el acceso a mecanismos no judiciales de reclamación y recurso cuando los comerciantes ofrezcan tales servicios.

Se suprime el artículo 11 *bis* de la Directiva 2011/83/UE, relativo a la función de desistimiento, ya que se traslada a la Ley de Equidad Digital.

Se suprime el artículo 16 *sexies* de la Directiva 2011/83/UE, ya que en la Ley de Equidad Digital se introducen normas horizontales sobre diseños de interfaces engañosos que se aplican también a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia.

El artículo 2 de la propuesta modifica el artículo 13 sobre las comunicaciones comerciales no solicitadas de la Directiva 2002/58/CE para impedir que se aplique en el caso de las comunicaciones entre empresas y consumidores, ya que este aspecto se regulará en la Ley de Equidad Digital.

2026/0357 (COD)

Propuesta de

DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

por la que se modifican las Directivas 2011/83/UE y 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a la simplificación de determinadas normas de protección de los consumidores

(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[10],

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,

Considerando lo siguiente:

(1) El control de adecuación de 2024 de la legislación de la Unión en materia de protección de los consumidores en cuanto a equidad digital detectó cierto potencial de simplificación y reducción de cargas en relación con la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo[11].

(2) En la Directiva 2011/83/UE se exige que el comerciante proporcione al consumidor, antes de celebrar un contrato a distancia o un contrato fuera del establecimiento, información sobre las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercitar el derecho de desistimiento, así como el modelo de formulario de desistimiento. En el caso de los contratos para el suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material, el consumidor pierde el derecho de desistimiento si la ejecución ya ha comenzado y, si el contrato impone al consumidor una obligación de pago, cuando el consumidor haya otorgado expresamente su consentimiento previo para iniciar la ejecución y haya expresado su conocimiento de que, en consecuencia, pierde su derecho de desistimiento.

(3) Si el consumidor otorga dicho consentimiento y expresa el mencionado reconocimiento antes de la celebración del contrato y su ejecución comienza inmediatamente después de su celebración, conviene aclarar que los comerciantes no necesitan proporcionar la información precontractual sobre el derecho de desistimiento ni el modelo de formulario de desistimiento.

---

[10] DO C de , p. .

[11] 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

(4) Las normas sobre el derecho de desistimiento reguladas en la Directiva 2011/83/UE en relación con los contratos de prestación de servicios, incluidos los contratos para el suministro de contenido digital, permiten que los consumidores puedan ejercitar también el derecho de desistimiento una vez haya comenzado la ejecución del contrato. En estos casos, el comerciante tiene derecho a recibir un importe proporcional a los servicios prestados antes de que el consumidor ejercitase el derecho de desistimiento, que se calculará sobre la base del precio total acordado. Estas normas sobre el derecho de desistimiento se aplican también a las suscripciones a contenidos de audio y vídeo durante un período de tiempo en el que se consideran contratos de prestación de servicios digitales, es decir, cuando ofrecen contenido de naturaleza dinámica que van más allá del suministro estable y, en su caso, continuo, de contenido digital concreto.

(5) El importe que debe abonar el consumidor se calcula individualmente, lo que genera una carga administrativa adicional para el proveedor e incertidumbre para los consumidores. Por consiguiente, para garantizar la seguridad jurídica, deben modificarse las normas sobre el derecho de desistimiento establecidas en la Directiva 2011/83/UE relativas a los contratos de prestación de servicios digitales que tienen por objeto una suscripción a contenidos de audio y vídeo cuya ejecución comience antes de que expire el derecho de desistimiento de catorce días. En concreto, el consumidor debe poder ejercer su derecho de desistimiento en cualquier momento en el plazo de un mes a partir de la celebración del contrato, previo abono al comerciante del importe correspondiente a un mes en el caso de las suscripciones mensuales. En el caso de las suscripciones de más de un mes, este importe debe corresponder al precio medio del servicio digital correspondiente a un mes, calculado sobre la base del precio total durante toda la vigencia del contrato, inclusive los eventuales períodos de descuento durante la suscripción. Dado que el consumidor que desista del contrato abonaría lo correspondiente a un mes del contrato, el comerciante debe seguir suministrando el servicio digital al consumidor hasta el final de dicho período.

(6) En los mercados digitales ha aumentado notablemente el uso de microtransacciones para la adquisición de contenido digital que no se presta en un soporte material realizadas en el marco de los servicios digitales, especialmente en el ámbito de los videojuegos. Dicho contenido digital ofrece funcionalidades y características adicionales intrínsecamente relacionadas con el servicio digital que el comerciante ya está suministrando al consumidor.

(7) Para estas microtransacciones de escaso valor, no es necesario y resulta desproporcionado exigir que los comerciantes proporcionen toda la información precontractual que establece la Directiva 2011/83/UE. No es necesario repetir la información sobre, por ejemplo, la identidad y los datos de contacto del comerciante, las modalidades de pago y ejecución o la existencia de derechos legales generales antes de ejecutar cada microtransacción, puesto que dicha información ya se ha proporcionado en el momento de celebración del contrato para el servicio digital correspondiente.

(8) No procede, por tanto, aplicar una serie de requisitos de información precontractual establecidos en la Directiva 2011/83/UE a estas microtransacciones de escaso valor, pero sí se mantiene la obligación de que los comerciantes proporcionen al consumidor la información fundamental sobre las principales características y el precio de la microtransacción. Los comerciantes que ofrezcan microtransacciones deben buscar también el consentimiento expreso del consumidor y pedirle el conocimiento por su

parte de que pierde su derecho de desistimiento si la microtransacción se ejecuta inmediatamente.

(9) En la Directiva 2011/83/UE se establecen requisitos de información sobre el sistema de tratamiento de las reclamaciones del comerciante, la asistencia posventa al consumidor, los servicios posventa, las garantías comerciales, los códigos de conducta y los mecanismos no judiciales de reclamación y recurso cuando estos servicios estén disponibles. Cuando los comerciantes ofrecen estos servicios voluntariamente para promocionar sus productos, tienen incentivos basados en el mercado para informar a los consumidores sobre su existencia y sus principales características, sin que sea necesario mandatar el suministro de esa información. Algunos de estos requisitos de información también se solapan con requisitos similares regulados en otros actos legislativos de la Unión, a saber, la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo[12], que establece obligaciones específicas de información para los comerciantes en relación con los mecanismos no judiciales de reclamación y recurso, y la Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo[13], que establece los requisitos de información sobre las garantías comerciales. Procede, por tanto, suprimir estos requisitos de información de la Directiva 2011/83/UE para simplificar el marco regulador.

(10) La Directiva 2011/83/UE prohíbe el diseño engañoso de interfaces en línea en los contratos de servicios financieros celebrados a distancia. En el Reglamento (UE).../... [*insértese el número de la Ley de Equidad Digital*] se introducen normas horizontales sobre los diseños engañosos de interfaces en línea que serán de aplicación asimismo a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia. Para evitar la duplicación de normas, la disposición correspondiente y las referencias a la misma deben suprimirse de la Directiva 2011/83/UE.

(11) La Directiva 2011/83/UE exige que los comerciantes que ofrecen la celebración de contratos a través de una interfaz en línea garanticen que los consumidores puedan desistir de esos contratos utilizando una función de desistimiento en línea. En el Reglamento (UE).../... [*insértese el número de la Ley de Equidad Digital*] se introducen normas horizontales sobre el diseño de interfaces veraces, incluida la obligación de que los comerciantes proporcionen una función en línea para el ejercicio del derecho de desistimiento y para la resolución del contrato. Para evitar la duplicación de normas, la disposición relativa a la función de desistimiento y las referencias a la misma deben suprimirse de la Directiva 2011/83/UE.

(12) La Directiva 2011/83/UE permite que los Estados miembros exijan requisitos de información adicionales a los proveedores de mercados en línea. El Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo establece [14] requisitos horizontales de información plenamente armonizados para los proveedores de mercados en línea.

---

12 Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

13 Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes, por la que se modifican el Reglamento (UE) 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE, y se deroga la Directiva 1999/44/CE (DO L 136 de 22.5.2019, p. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

14 Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales) (DO L 277 de 27.10.2022, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).

Conforme al Reglamento citado, los Estados miembros no deben adoptar ni mantener requisitos nacionales adicionales sobre las cuestiones que entran en su ámbito de aplicación. Para garantizar la coherencia, la disposición correspondiente y las referencias a la misma deben suprimirse de la Directiva 2011/83/UE.

(13) La Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo[15] brinda protección a los abonados y a los usuarios de servicios de comunicaciones electrónicas frente a las comunicaciones no solicitadas con fines de venta directa. Estas medidas de protección son especialmente pertinentes para los consumidores y se están integrando en el Reglamento (UE) [*insértese el número de la Ley de Equidad Digital*]. Para evitar la duplicación de normas en la Ley de Equidad Digital y en la Directiva 2002/58/CE, es necesario modificar la Directiva 2002/58/CE para que no se aplique lo que en esta se dispone sobre comunicaciones no solicitadas en las relaciones entre empresas y consumidores.

(14) Procede, por tanto, modificar las Directivas 2011/83/UE y 2002/58/CE en consecuencia.

(15) Dado que los objetivos de la presente Directiva, a saber, la simplificación de la legislación de la Unión 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 Unión, pueden lograrse mejor a escala 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 dicho objetivo.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

Artículo 1

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 12 se sustituye por el texto siguiente:

«12) “servicio financiero”: todo servicio en el ámbito bancario, de crédito, de seguros, de pensión personal, de inversión o de pago, incluyendo los servicios de criptoactivos;»;

(b) se añade el punto siguiente:

«22) “microtransacción”: contrato de suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material:

(a) que se celebre en el marco de un contrato de prestación de servicios digitales ya existente entre el mismo comerciante y el mismo consumidor;

[15] Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas) (DO L 201 de 31.7.2002, p. 37, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2002/58/oj).

(b) que esté intrínsecamente relacionado con la ejecución de ese servicio digital ya que proporciona contenidos o características adicionales; y

(c) en el que el pago que deba efectuar el consumidor no exceda de 50 EUR o su equivalente en una moneda virtual utilizada por el comerciante.».

(2) En el artículo 3, apartado 1 *ter*, el párrafo primero se sustituye por el texto siguiente:

«En el caso de los contratos a distancia celebrados entre un comerciante y un consumidor para la prestación de servicios financieros, solo se aplicarán los artículos 1 y 2, el artículo 3, apartados 2, 5 y 6, el artículo 4, el artículo 6 *bis*, el artículo 8, apartado 6, los artículos 16 *bis* a 16 *quinquies*, el artículo 19, los artículos 21 a 23, el artículo 24, apartados 1 y 6, los artículos 25 a 27 y el artículo 29.».

(3) En el artículo 5, apartado 1, se suprime la letra e *quater*).

(4) El artículo 6 se modifica como sigue:

(a) el apartado 1 se modifica como sigue:

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

«g) los procedimientos de pago, entrega, incluidas opciones de entrega respetuosas con el medio ambiente si están disponibles, funcionamiento, la fecha en que el comerciante se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios;

h) cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercerlo de conformidad con el artículo 11, apartado 1, así como el modelo de formulario de desistimiento reproducido en el anexo I, letra B, y, cuando proceda, la información relativa a la existencia y localización de la función de desistimiento a que se refiere el artículo [*insértese el número del artículo sobre la función de desistimiento*] del Reglamento (UE) .../... del Parlamento Europeo y del Consejo* *[insértese el número de la Ley de Equidad Digital*], excepto cuando, antes de la celebración del contrato de suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material, el consumidor haya acordado iniciar la ejecución del contrato inmediatamente después de su celebración de conformidad con el artículo 16, párrafo primero, letra m).»;

---

* Reglamento (UE) …/… del Parlamento Europeo y del Consejo de …(DO…ELI...).»;

ii) la letra j) se sustituye por el texto siguiente:

«j) el hecho de que en caso de que el consumidor ejercite el derecho de desistimiento tras la presentación de una solicitud con arreglo al artículo 7, apartado 3, o al artículo 8, apartado 8, el consumidor deberá abonar al comerciante unos gastos razonables de conformidad con el artículo 14, apartado 3, o, en el caso de un contrato de servicios digitales que tenga por objeto una suscripción a contenidos de audio y vídeo, si el consumidor ejercita el derecho de desistimiento con arreglo al artículo 9, apartado 1 *ter*, deberá abonar al comerciante el precio medio del servicio correspondiente a un mes calculado sobre la base de la duración total del contrato;»;

iii) se suprimen las letras m), n) y t);

iv) se añade el párrafo siguiente:

«Como excepción a lo dispuesto en el párrafo primero, en el caso de las microtransacciones, el comerciante proporcionará al consumidor la información a que se refiere el párrafo primero, letras a) y e).»;

b) el párrafo cuarto se sustituye por el texto siguiente:

«4. La información contemplada en el apartado 1, letras h), i) y j), del presente artículo podrá proporcionarse 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), del presente artículo, cuando haya proporcionado dicha información al consumidor correctamente cumplimentada. Las referencias al plazo de desistimiento de catorce días en el Modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento establecido en el anexo I, letra A, se sustituirán por referencias a un plazo de desistimiento de 30 días en los casos en que los Estados miembros hayan adoptado normas de conformidad con el artículo 9, apartado 1 *bis*, o por referencias a un plazo de desistimiento de un mes en el caso de los contratos de prestación de servicios digitales que tengan por objeto una suscripción a contenidos de audio y vídeo durante un período de tiempo tal como se contempla en el artículo 9, apartado 1 *ter*.».

(5) En el artículo 6 *bis*, se suprime el apartado 2.

(6) El artículo 8 se modifica como sigue:

a) en el apartado 2, el párrafo primero se sustituye por el texto siguiente:

«2. Si un contrato a distancia que ha de ser celebrado por medios electrónicos obliga al consumidor a pagar, el comerciante pondrá en conocimiento del consumidor de una manera clara y destacada, y justo antes de que el consumidor efectúe el pedido, la información establecida en el artículo 6, apartado 1, letras a), e), l *bis*), o) y p), y, en el caso de las microtransacciones, la información establecida en el artículo 6, apartado 1, letras a) y e).»;

b) el párrafo cuarto 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 proporcionar la información son limitados, el comerciante proporcionará en ese soporte específico o a través de él, antes de la celebración de dicho contrato, como mínimo la información precontractual establecida en el artículo 6, apartado 1, letras a), b), e), h) y o), excepto el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo I, letra B), a que se refiere la letra h). El comerciante facilitará al consumidor las demás informaciones que figuran en el artículo 6, apartado 1, incluido el modelo de formulario de desistimiento, de una manera apropiada con arreglo al apartado 1 del presente artículo. En el caso de las microtransacciones, el comerciante proporcionará, antes de la celebración del contrato, en dicha técnica de comunicación a distancia o a través de ella, la información establecida en el artículo 6, apartado 1, letras a) y e).»;

c) en el apartado 7, la parte introductoria se sustituye por el texto siguiente:

«7. El comerciante proporcionará al consumidor la confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución del servicio o del acceso a contenido digital que no se preste en un soporte material. Tal confirmación incluirá:».

(7) El artículo 9 se modifica como sigue:

a) a continuación del apartado 1 *bis*, se añade el siguiente apartado:

«1 *ter*. Como excepción a lo dispuesto en el apartado 1 del presente artículo, en el caso de los contratos de prestación de servicios digitales que tengan por objeto una suscripción a contenidos de audio y vídeo durante un período de tiempo, cuando el consumidor haya solicitado expresamente que la ejecución del contrato comience inmediatamente después de su celebración, el consumidor dispondrá de un mes para desistir del contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en el artículo 14.»;

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 expirará a los catorce días o, en caso de que los Estados miembros hayan adoptado normas con arreglo al apartado 1 *bis* del presente artículo, treinta días contados a partir del o, en el caso de los contratos a que se refiere el apartado 1 *ter* del presente artículo, un mes a partir del:».

(8) Se suprime el artículo 11 *bis*.

(9) El artículo 12 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 12

Consecuencias del desistimiento

1. El ejercicio del derecho de desistimiento extinguirá las obligaciones de las partes de:

(a) ejecutar el contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, o

(b) celebrar el contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, cuando el consumidor haya realizado una oferta.

2. Como excepción a lo dispuesto en el apartado 1 del presente artículo, cuando el consumidor ejercite el derecho de desistimiento en un contrato de prestación de servicios digitales que tenga por objeto una suscripción a contenidos de audio y vídeo durante un período de tiempo con arreglo al artículo 9, apartado 1 *ter*, el comerciante ejecutará el contrato hasta la finalización del período inicial de un mes.».

(10) En el artículo 14, después del apartado 3, se inserta el apartado siguiente:

«3 *bis*. Como excepción a lo dispuesto en los apartados 2 *bis* y 3 del presente artículo, cuando un consumidor ejercite el derecho de desistimiento en un contrato de prestación de servicios digitales que tenga por objeto una suscripción a contenidos de audio y vídeo durante un período de tiempo con arreglo al artículo 9, apartado 1 *ter*, el consumidor abonará al comerciante el precio medio del servicio correspondiente a un mes establecido en el contrato y calculado sobre la base de la duración total del contrato.».

(11) En el artículo 16 *bis*, apartado 1, la letra s) se sustituye por el texto siguiente:

«s) instrucciones prácticas y procedimientos para ejercitar el derecho de desistimiento de conformidad con el artículo 16 *ter*, apartado 1, indicando, por ejemplo, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico del comerciante, o los datos de otras vías de comunicación pertinentes para enviar la declaración de desistimiento y, para los contratos de servicios financieros celebrados mediante una

interfaz en línea, la información relativa a la existencia y localización de la función de desistimiento a que se refiere el artículo *[insértese el número del artículo relativo a la función de desistimiento*] del Reglamento (UE).../... [*insértese el número de la Ley de Equidad Digital*].».

(12) Se suprime el artículo 16 *sexies*.

(13) En el artículo 29, el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. Cuando un Estado miembro recurra a una de las opciones normativas 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, el artículo 16, párrafos segundo y tercero, el artículo 16 *bis*, apartados 2 y 9, o el artículo 16 *ter*, apartado 7, informará de ello a la Comisión a más tardar el 19 de diciembre de 2025, así como de toda modificación ulterior.».

(14) En el anexo I, parte A, el punto 6 de las «Instrucciones para la cumplimentación», se sustituye por el texto siguiente:

«6. En caso de un contrato para la prestación de servicios o para 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, insértese lo siguiente: "Si usted ha solicitado que la prestación de servicios o el suministro de agua/gas/electricidad/calefacción mediante sistemas urbanos [*suprímase lo que no proceda*] dé comienzo durante el período de desistimiento, nos abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que nos haya comunicado su desistimiento, en relación con el objeto total del contrato/nos abonará la cuota media correspondiente a un mes de su suscripción [*suprímase lo que no proceda*]".».

Artículo 2

Modificaciones de la Directiva 2002/58/CE

En el artículo 13 se añade el apartado 7 siguiente:

«7) El presente artículo no se aplicará a los comerciantes que dirijan comunicaciones no solicitadas con fines de venta directa a usuarios o a abonados que sean consumidores.».

Artículo 3

1. Los Estados miembros adoptarán y publicarán, a más tardar el [12 meses después de la entrada en vigor], las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para ajustarse a lo dispuesto en la presente Directiva. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones.

Aplicarán dichas disposiciones a partir del [12 meses después de la entrada en vigor].

Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, estas harán 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 4

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

Artículo 5

Los destinatarios de la presente Directiva son los Estados miembros.

Hecho en Bruselas, el

Por el Parlamento Europeo	*Por el Consejo*
La Presidenta / El Presidente	*La Presidenta / El Presidente*