

Nota informativa

Entra en vigor el decreto que persigue las reseñas falsas en internet

Las sanciones máximas suben y se persigue también la reventa de entradas mediante “bots” o que una marca varíe la calidad del mismo producto

Madrid, 31 de mayo de 2022. El 28 de mayo entró en vigor el decreto aprobado el pasado mes de noviembre que modifica la Ley General para Defensa de los Consumidores y la Ley de Competencia Desleal, y que amplía los derechos de los usuarios en el comercio electrónico. La nueva norma pretende garantizar la veracidad de las reseñas y opiniones que los consumidores y usuarios publican en las páginas web de venta de productos y servicios online. A partir de ahora, las empresas deben indicar si las reseñas que acompañan a sus bienes y servicios son de personas que realmente los han usado o adquirido, además de acompañar una información clara y detallada sobre la manera en que se procesan dichas reseñas.

Con la nueva norma en vigor, el Ministerio de Consumo tiene la facultad para sancionar a las empresas por fraudes masivos y la publicidad encubierta a través de las redes sociales. En concreto se perseguirá la publicación de reseñas y valoraciones falsas o pagadas por el fabricante en los productos a la venta en internet, considerándose una práctica desleal incluir reseñas procedentes de consumidores sin comprobar que han adquirido realmente el bien. Asimismo, pretende acabar con la reventa de entradas a espectáculos mediante 'bots' (robot digitales), cuando impidan que todos los consumidores puedan acceder al mercado con normalidad.

Vender un bien como idéntico cuando los productos sean diferentes es otra de las prácticas desleales que persigue esta norma, con el fin de evitar así que determinadas marcas varíen la calidad de un mismo producto dependiendo del país de la UE en el que se comercialicen. Se contempla también el incumplimiento de algunas garantías para los consumidores y de limitaciones y exigencias injustificadas, como obstaculizar el derecho a baja contractual o de un servicio.

Con la entrada en vigor del decreto, las sanciones máximas suben hasta un millón de euros u ocho veces el beneficio que se ha obtenido ilícitamente, en el caso de infracciones cometidas únicamente en España, y hasta el 4 % del volumen de facturación de las compañías, cuando estas infracciones se produzcan en varios Estados miembros. Se cuantificará la multa en función de la capacidad económica del responsable, el grado de culpabilidad o la existencia de intencionalidad, además del carácter continuado de la infracción, el número de consumidores afectados o el nivel de los daños y perjuicios que hayan sufrido.

Además de la multa, se podrán aplicar otras sanciones como el comiso de las mercancías, el cierre de los establecimientos por un plazo de hasta cinco años y la publicidad de las sanciones impuestas. Estarán sujetas al nuevo régimen sancionador la introducción o mantenimiento de cláusulas abusivas en los contratos, la obstaculización del derecho a poner fin a un contrato o causar baja en un servicio, los incumplimientos en el etiquetado o la facturación de productos y servicios no contratados.

El contenido de esta nota informativa recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no asumen ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

El contenido de esta nota informativa, disponible en el dominio europa.eu, puede contener "enlaces externos" a sitios web en otros dominios diferentes a europa.eu que son responsabilidad exclusiva de su autor. Los servicios de la Comisión Europea no tienen ningún control ni asumen ninguna responsabilidad sobre estos "enlaces externos". Cuando los visitantes de los sitios web de la Comisión deciden entrar en tales "enlaces externos" que dirigen a sitios web con dominios distintos de europa.eu, lo hacen bajo su propia responsabilidad, abandonando el dominio oficial de la Comisión Europea. En particular, estos visitantes estarían sujetos a las políticas de cookies, privacidad y legalidad (incluyendo la protección de datos y los requisitos de accesibilidad) del sitio web externo.