



Nota informativa

13 de enero de 2022

España cierra 2021 adoptando las medidas necesarias para impulsar un consumo más saludable, sostenible y responsable

El Ministerio de Consumo hace balance de las distintas medidas adoptadas a lo largo de 2021, entre las que destacan la regulación de la publicidad de juegos de azar y la reorientación de la tasa por la gestión administrativa del juego, la ampliación de la garantía legal mínima de dos a tres años, la capacidad sancionadora del Gobierno frente a fraudes o abusos masivos, la prohibición de los teléfonos 902 en la atención al cliente, el impulso de las Juntas Arbitrales de Consumo o la entrada en vigor de la figura de la persona consumidora vulnerable

Regulación de la publicidad de juegos

Con la regulación de la publicidad de juegos de azar en España, que entró en vigor en agosto, queda prohibida la publicidad online, el uso de personas con reconocimiento público en anuncios, la emisión de bonos de captación, la publicidad en radio y televisión (excepto en la franja de 1.00 h. a 5.00 h. de la madrugada) y el patrocinio de equipaciones, estadios y equipos deportivos, entre otros aspectos. El Ejecutivo también ha aprobado la reorientación de la tasa de juego hacia la prevención de la ludopatía y la coordinación de los registros de autoprobibidos.

Ampliación de la garantía legal mínima

Se amplía el plazo de la [garantía legal](#) de los productos pasando de dos a tres años y aumenta, de 5 a 10 años, el plazo en el que las personas consumidoras podrán disponer de piezas de repuesto para sus productos.

Capacidad sancionadora en caso de fraudes o abusos masivos

El Ministerio anunció, el pasado mes de julio, la aprobación del Anteproyecto de Ley que mejora la capacidad sancionadora en caso de fraude o abuso masivo cuando sucedan en varios estados de la UE o cuando el infractor no se encuentre en España en el caso de aquellas relacionadas con el comercio online.

Servicios de atención al consumidor

El [Consejo de Ministros](#) ha dado luz verde para la tramitación del anteproyecto de la Ley SAC, que regulará por primera vez en España los estándares mínimos de calidad que deben cumplir los servicios de atención al cliente en nuestro país. El anteproyecto de Ley prevé el derecho de los consumidores a obtener una atención gratuita, eficaz, accesible, inclusiva, no discriminatoria y evaluable y será de obligado cumplimiento para grandes empresas y para empresas de servicios básicos y de interés general.

Impulso a las Juntas Arbitrales de Consumo

El Ministerio de Consumo, en coordinación con las Comunidades Autónomas, ha aprobado el nuevo Marco Estratégico de Consumo (2022-2025), que llevaba sin actualizarse desde 2009. Del mismo modo, se han culminado los convenios con ayuntamientos y Comunidades Autónomas para las Juntas Arbitrales de Consumo como alternativa a la vía judicial y con una dotación presupuestaria de 1,62 millones de euros. De esta forma, el [Gobierno de España](#) impulsará la digitalización de las [juntas arbitrales](#) de consumo con la intención de facilitar las reclamaciones, especialmente en la España rural, y dotar así a las personas consumidoras de instrumentos eficaces para defender sus derechos en todo el territorio nacional.



Protección a las personas consumidoras vulnerables

En enero de 2021 se incorporó la figura de persona consumidora vulnerable en la legislación estatal para proteger a los menores, las personas de avanzada edad, con bajo nivel de digitalización, con discapacidad funcional, intelectual, cognitiva o sensorial y, en general, a todas las que tengan dificultades por la falta de accesibilidad de la información. El objetivo es garantizar que las relaciones de consumo se realicen en entornos más igualitarios, accesibles y transparentes.

Fomento del Consumo saludable y sostenible

Para fomentar los hábitos de consumo saludable, desde el uno de enero de 2021, el IVA de los refrescos azucarados ha pasado al 21%. Asimismo, se ha anunciado la regulación de la publicidad de alimentos y bebidas altas en sales, grasas o azúcares, dirigida al público infantil. En esta línea, se han puesto en marcha también distintas campañas de sensibilización con el fin de impulsar el consumo de fruta y verdura de temporada y reducir la ingesta excesiva de carne o azúcar, cuyo abuso está generando graves problemas de salud en la población española en los últimos años.

En lo relativo al consumo sostenible, el Ministerio avanza en nuevas medidas que permitan fomentar el comercio de proximidad, reducir el desperdicio alimentario y paliar los efectos del consumo sobre el medioambiente. En este apartado destaca la flexibilización higiénico sanitaria para la venta directa por parte de pequeños productores alimentarios. Además, dentro de la Estrategia Española de Economía Circular, se trabaja también en la inclusión del índice de reparabilidad en el etiquetado –ahora en fase de análisis de aportaciones, tras la consulta pública– lo que permitirá alargar la vida de los productos y reducir la huella en el planeta.

Mayor protección al consumidor en 2022

Con la aprobación de los Presupuestos Generales del Estado, el Ministerio de Consumo incrementa un 20,36% su presupuesto en 2022 hasta alcanzar los 57,18 millones de euros, casi 10 millones más que este año, lo que permitirá [seguir reforzando](#) la protección de las personas consumidoras.

Fuente: [Ministerio de Consumo](#)