

# Módulo 1

## Requisitos de información precontractual

Enero 2018

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

## Índice

Introducción .....	4
¿Qué es el derecho del consumidor de la UE? .....	7
¿Puedo excluir o limitar la aplicación del derecho del consumidor? .....	7
¿Es cualquier persona que me compra un consumidor? .....	7
¿Qué ocurre en los casos de transacciones con doble finalidad? .....	8
¿Qué es un contrato en materia de consumo? .....	9
¿Qué son los requisitos de información precontractual? .....	10
¿Queda algún contrato en materia de consumo exento de los requisitos de información precontractual establecidos por la Directiva 2011/83/UE sobre derechos de los consumidores? .....	11
¿Qué requisitos de información precontractual se aplican a los contratos con consumidores celebrados en mi tienda (“contratos celebrados en el establecimiento”)? .....	12
¿Qué requisitos de información se aplican a los contratos en materia de consumo celebrados a distancia o fuera de su establecimiento mercantil? .....	14
¿Cómo debe presentar las informaciones precontractuales y contractuales? .....	18
¿En qué idioma tiene que presentarse esta información precontractual y contractual? .....	20
En el caso de los contratos negociados fuera del establecimiento mercantil, ¿es suficiente si comunico todas estas informaciones verbalmente al consumidor? .....	20
¿Tengo que presentar esta información precontractual y contractual de distintas maneras, dependiendo de quiénes sean mis consumidores meta? .....	21
Ventas transfronterizas: ¿qué ocurre si ofrezco mis productos o servicios a consumidores de otros países? .....	21
¿Cuándo se considera que está dirigiendo expresamente su actividad comercial a consumidores de otro país? .....	21
¿Qué supone esto para usted en la práctica? .....	22
¿Cuál es la jurisdicción competente cuando surge un conflicto relacionado con un contrato transfronterizo? .....	23
¿Cuáles son las consecuencias de no cumplir con los requisitos de información precontractual? .....	23

“Si los comerciantes me informan de manera clara y completa, esto mejora mi confianza tanto en ellos como en el mercado”

**Consumidor**

“Recibir una información clara y completa antes de comprar me ayuda a tomar decisiones fundadas sobre si realmente quiero o no determinados productos”

**Consumidor**

“Asegurar que todos los comerciantes cumplan con su deber de informar a los consumidores de manera clara y completa antes de comprar garantiza una igualdad de condiciones en el mercado más justa”

**PYME**

## Introducción

Estimado/a empresario/a,

Este manual forma parte del proyecto «ConsumerLaw Ready» dirigido específicamente a microempresas y pequeñas y medianas empresas que interactúan con consumidores.

El proyecto «ConsumerLaw Ready» es un proyecto de ámbito europeo gestionado por BEUC (la Asociación Europea de Consumidores) en consorcio con UEAPME (la Voz de las PYME en Europa) y Eurochambres (la Asociación de Cámaras de Comercio e Industria Europeas). Está financiado por la Unión Europea con el apoyo del Parlamento Europeo y la Comisión Europea.

El objetivo del proyecto es ayudarle a cumplir con los requisitos del derecho del consumidor de la UE.

El derecho del consumidor de la UE se compone de diferentes instrumentos legislativos adoptados por la Unión Europea a lo largo de los últimos 25 años y transpuestos por cada Estado miembro de la UE a sus respectivas legislaciones nacionales. En 2017, la Comisión Europea ha concluido una evaluación para comprobar si la normativa todavía se adecúa a los objetivos. Los resultados han sido en general positivos<sup>1</sup>. La principal conclusión ha sido que las normas vigentes tienen que ser mejor aplicadas por las autoridades y más conocidas por las empresas y los consumidores. El proyecto «ConsumerLaw Ready» pretende ampliar los conocimientos de los comerciantes, en especial de las PYME, en cuanto a los derechos de los consumidores y sus correspondientes obligaciones legales.

El manual consta de cinco módulos, cada uno de los cuales trata un tema concreto del derecho del consumidor de la UE:

- El Módulo 1 trata las normas sobre requisitos de información precontractual,
- El Módulo 2 presenta la normativa sobre el derecho del consumidor a desistir de un contrato celebrado a distancia o fuera del establecimiento
- El Módulo 3 está dedicado a las soluciones que los comerciantes deben proporcionar cuando estos no se ajustan al contrato
- El Módulo 4 se centra en las prácticas comerciales desleales y las cláusulas abusivas de los contratos
- El Módulo 5 introduce la resolución alternativa de litigios y la plataforma de resolución de litigios en línea (RLL), un sitio web oficial gestionado por la Comisión Europea destinado a ayudar a los consumidores y comerciantes a resolver sus disputas extrajudicialmente.

Este manual es solo uno de los materiales didácticos creados en el marco del proyecto «ConsumerLaw Ready». En el sitio web [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) encontrará otras herramientas de aprendizaje, como videos, cuestionarios y un “test en

---

<sup>1</sup> Puede encontrar más información sobre la evaluación, sus conclusiones y las medidas de seguimiento en el sitio web de la Comisión Europea: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

línea” mediante el cual podrá obtener un certificado. También se podrá poner en contacto con expertos y con otras PYME a través del foro.

El Módulo 1 del manual tiene por objeto familiarizarle con la información precontractual que, como comerciante, debe revelar antes de celebrar un contrato con un consumidor. Describe cuáles son las informaciones que tiene que proporcionar, así como cuándo y cómo, y le brinda consejos que le facilitarán el cumplimiento de la ley.

Este Módulo presenta los requisitos de información precontractual establecidos por la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores (“Directiva sobre derechos de los consumidores” - DDC) que ha sido transpuesta a la legislación nacional de los Estados miembros de la UE. Para informaciones más detalladas sobre las disposiciones de la Directiva sobre derechos de los consumidores, por favor consulte el [Documento de orientación de la Comisión Europea](#)<sup>2</sup> que está disponible en todas las lenguas oficiales de la UE.

Además de estos requisitos horizontales, pueden también resultar de aplicación otros requisitos de información, principalmente sectoriales, de manera independiente o combinada con los requisitos de información de la DDC, y dependiendo del tipo de contrato (p.ej. de crédito al consumo, de viajes combinados, etc.). Estos otros requisitos quedan fuera del alcance de este manual, pero le animamos a que también se familiarice con ellos en función de su área de negocio concreta. La [Base de datos sobre legislación en materia de consumidores](#)<sup>3</sup> y el [Portal de negocios Tu Europa](#)<sup>4</sup> pueden ayudarle a recabar las informaciones oportunas.

Esperamos que las informaciones proporcionadas en este manual le sean de utilidad.

---

<sup>2</sup> Véase [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_es.pdf)

<sup>3</sup> Véase <http://e-justice.europa.eu/home.do>

<sup>4</sup> Véase [http://europa.eu/youreurope/business/index\\_es.htm](http://europa.eu/youreurope/business/index_es.htm)

# Módulo 1

## ¿Qué es el derecho del consumidor de la UE?

El derecho del consumidor de la UE se compone de diferentes conjuntos de normas.

Estas abordan la equidad de las prácticas comerciales, el carácter no abusivo de las cláusulas contractuales, los requisitos de información precontractual, el derecho de desistimiento del consumidor y otras normas de protección de los consumidores específicas de tipos concretos de contratos con consumidores (p.ej. contratos negociados fuera del establecimiento, contratos celebrados a distancia, p.ej. en línea) y/o contratos específicos del sector (p.ej. contratos de crédito al consumo, contratos de viajes combinados, contratos de aprovechamiento por turnos, etc.).

El respeto de toda la legislación en materia de consumidores puede parecer difícil en un principio. Ahora que dispone de este manual, ¡tiene todo lo que necesita para un mejor cumplimiento de la ley! Dependiendo de su área de negocio, asegúrese de familiarizarse también con otros requisitos de información generales o específicos del sector que sean pertinentes. Como se ha indicado anteriormente, la [Base de datos sobre legislación en materia de consumidores](#)<sup>5</sup> y el [Portal de negocios Tu Europa](#)<sup>6</sup> también pueden ayudarle a encontrar las informaciones oportunas.

## ¿Puedo excluir o limitar la aplicación del derecho del consumidor?

Ni usted ni ninguna otra persona puede excluir o limitar la aplicación del derecho del consumidor en ningún momento.

Por ejemplo, es ilegal redactar cláusulas contractuales que expongan su intención de excluir o limitar la aplicación del derecho del consumidor, como por ejemplo: “A este contrato no se le aplicará la normativa sobre contratos con consumidores, sino la normativa del derecho contractual general”. Tal declaración no solo quedaría sin efectos jurídicos y no sería vinculante, sino que también podría, bajo determinadas circunstancias, suponer una práctica comercial desleal<sup>7</sup>.

## ¿Es cualquier persona que me compra un consumidor?

Los requisitos del derecho del consumidor de la UE le son de aplicación siempre que ofrezca sus productos (bienes, servicios, contenido digital) a un “consumidor” en cualquier país de la UE. Por tanto, la definición de “consumidor” es importante.

Un consumidor es toda persona física que le compra un producto para utilizarlo únicamente con fines personales y no profesionales.

**Ejemplo:** un consumidor es la persona que consume los bienes que usted vende y los servicios que presta, p.ej. una pareja que compra platos y cubiertos para su vivienda familiar o los servicios de limpieza doméstica prestados a una persona mayor.

<sup>5</sup> Véase <http://e-justice.europa.eu/home.do>

<sup>6</sup> Véase [http://europa.eu/youreurope/business/index\\_es.htm](http://europa.eu/youreurope/business/index_es.htm)

<sup>7</sup>Véase el Módulo 4 sobre las prácticas comerciales desleales y las cláusulas abusivas de los contratos



Un consumidor solo puede ser una persona física. Las personas jurídicas, como las empresas o asociaciones, no se pueden considerar consumidores. No obstante, en algunos Estados miembros, estas entidades gozan de un nivel similar de protección dado que algunas de las normas de protección de los consumidores han sido ampliadas para procurar protección también a las empresas. Los Estados miembros no pueden introducir una definición jurídica diferente de “consumidor”, que está totalmente armonizada a nivel europeo. En España, el TRLGDCU establece en el artículo 3 el concepto general de consumidor y de usuario:

*A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.*

*Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.*

Cuando alguien compra productos para fines profesionales, por ejemplo para revenderlos más

adelante en la cadena de suministro, el derecho del consumidor no se aplica en principio.

**Ejemplo:** no son consumidores las personas que compran vajilla y cubiertos para el restaurante que regentan; por tanto, no se aplicará en este caso el derecho del consumidor. Del mismo modo, si su empresa presta servicios de limpieza de cristales a otra empresa, no se aplicará el derecho del consumidor. No obstante, en estos casos resultarán de aplicación otros conjuntos de normas de la UE y/o nacionales. En el caso de España, habrá que estar al caso concreto, pues dependiendo de la relación comercial o empresarial y el objeto del contrato será de aplicación la normativa establecida para contratos y responsabilidades del Código Civil o, por el contrario, resultará de aplicación el Código de Comercio y otros usos mercantiles.

En algunos países, la utilización de un número de IVA es un buen indicador de si un comprador está o no actuando como consumidor.

## ¿Qué ocurre en los casos de transacciones con doble finalidad?

Quizás se pregunte: ¿qué sucede cuando alguien compra un producto para su uso tanto personal como profesional?

**Ejemplo 1:** una abogada compra un ordenador que utilizará para escribir emails a su familia pero también para redactar escritos para sus clientes.





**Ejemplo 2:** a una persona le reparan el tejado; esta vive en una parte de la casa con su familia y utiliza la otra parte como tienda de ropa.



¿Se aplica el derecho del consumidor a aquellas situaciones en las que hay tanto una dimensión personal como profesional de la venta o contrato de servicio?

Esto se denomina “contrato de doble finalidad”: un bien o un servicio tiene una doble finalidad. En tales casos, a fin de determinar si el derecho del consumidor resulta de aplicación, es necesario verificar el objetivo predominante del contrato. Dicho de otro modo, la labor es comprobar si la abogada utilizará su ordenador más para escribir correos personales o para preparar documentos para sus clientes. Asimismo, la cuestión sería si la casa en cuestión representa en mayor medida un lugar para vender ropa o una vivienda familiar.

**Ejemplo:** si el ordenador se utiliza un 20% del tiempo para escribir emails a clientes y un 80% del tiempo para escribir emails personales, el contrato quedará protegido por el derecho del consumidor.

## ¿Qué es un contrato en materia de consumo?

Un contrato en materia de consumo es todo contrato que un comerciante celebra con un consumidor, sin importar el canal (p.ej. por Internet, por teléfono o en una tienda) e independientemente de si su objetivo es

el suministro de bienes, de servicios o de contenido digital.

Por ejemplo, un contrato celebrado en línea con el consumidor para la venta de un libro.

La Directiva sobre derechos de los consumidores (DDC) distingue entre “contratos celebrados en el establecimiento” (p.ej. contratos con consumidores celebrados en una tienda), “contratos a distancia” (p.ej. contratos con consumidores celebrados a través de Internet o por teléfono) y “contratos celebrados fuera del establecimiento” (p.ej. contratos con consumidores celebrados en el domicilio del consumidor).

Al contrario que los “**contratos celebrados en el establecimiento**”, los “**contratos a distancia**” son aquellos en los que no hay presencia física simultánea del comerciante y del consumidor en el momento de la celebración del contrato. Ejemplos clásicos de contratos celebrados a distancia incluyen aquellos celebrados por correo, en línea, por teléfono o fax. Los contratos a distancia también incluyen situaciones en las que el consumidor visita el establecimiento comercial con la única finalidad de recabar información sobre los bienes o servicios pero negocia y celebra posteriormente el contrato a distancia. Por el contrario, un contrato iniciado a través de un medio de comunicación a distancia (p.ej. un email o una llamada telefónica para fijar una cita o hacer una reserva), pero que se celebra en el establecimiento del comerciante no debería considerarse un contrato a distancia.



Los “**contratos celebrados fuera del establecimiento**” son aquellos que se celebran con la presencia física simultánea del comerciante y del consumidor, pero en un lugar distinto del establecimiento mercantil del comerciante. El establecimiento mercantil incluye instalaciones en cualquiera de sus formas (p.ej. tiendas, puestos, etc.) que sirven al comerciante de lugar habitual o permanente de negocio. El establecimiento mercantil también puede incluir instalaciones que el comerciante utiliza de forma estacional (p.ej. un puesto de helados en la playa durante el verano). Normalmente, los contratos negociados fuera del establecimiento son aquellos que se celebran en el domicilio o lugar de trabajo del consumidor o durante una excursión organizada por el comerciante.



Mientras que para los contratos celebrados en el establecimiento los Estados miembros pueden añadir requisitos precontractuales a los ya establecidos por la Directiva sobre derechos de los consumidores<sup>8</sup>, para los contratos a distancia y los celebrados fuera del establecimiento, todos los requisitos de información precontractual quedan establecidos por esta Directiva y los Estados miembros no podrán añadir otros. Por tanto, si desea ofrecer sus productos o servicios a consumidores de diferentes países de la UE, lo podrá hacer a través de su sitio web simplemente asegurándose de traducir correctamente a todos los idiomas pertinentes exactamente la misma información precontractual completa.

## ¿Qué son los requisitos de información precontractual?

Los requisitos de información precontractual son informaciones que el legislador ha identificado como importantes para garantizar que el consumidor pueda tomar una decisión con conocimiento de causa antes de celebrar un contrato. La Directiva 2011/83/UE dispone un listado de informaciones que el comerciante debe revelar al consumidor antes de que este último celebre un contrato en el establecimiento, fuera del establecimiento o a distancia.

Tenga en cuenta que, también en fases anteriores a la precontractual, como por ejemplo durante la fase de publicidad, los comerciantes de la UE deben actuar conforme al principio de diligencia profesional y revelar todos los elementos que el consumidor medio pueda necesitar para tomar una decisión sobre una transacción con conocimiento de causa. El

<sup>8</sup> Véase el anexo 1

incumplimiento de esta obligación puede corresponder a una acción u omisión engañosa.<sup>9</sup>

## ¿Queda algún contrato en materia de consumo exento de los requisitos de información precontractual establecidos por la Directiva 2011/83/UE sobre derechos de los consumidores?

Sí, los requisitos de información precontractual establecidos en la Directiva sobre derechos de los consumidores no se aplican a los siguientes contratos:

- a) contratos de servicios sociales, por ejemplo de asistencia social;
- b) contratos de servicios de asistencia sanitaria;
- c) contratos de juegos por dinero, incluidas las loterías, el juego en los casinos y las apuestas;
- d) contratos de servicios financieros, como los diferentes contratos de crédito al consumo;
- e) contratos de creación, adquisición o transferencia de bienes inmuebles o de derechos sobre bienes inmuebles;
- f) contratos para la construcción de nuevos edificios, la transformación sustancial de edificios existentes y el alquiler de alojamientos para su uso como vivienda;
- g) contratos de viajes combinados, vacaciones combinadas y circuitos combinados;
- h) contratos de aprovechamiento por turnos, de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio;
- i) contratos que, con arreglo a la legislación de los Estados miembros, sean celebrados ante

un funcionario público obligado por ley a ser independiente e imparcial y a garantizar, mediante el suministro de una información jurídica comprensible, que el consumidor celebra el contrato únicamente previa reflexión suficiente y con pleno conocimiento de su alcance jurídico;


- j) contratos para el suministro de productos alimenticios, bebidas u otros bienes de consumo corriente en el hogar, suministrados físicamente por un comerciante mediante entregas frecuentes y regulares en el hogar o lugar de residencia o de trabajo del consumidor;
- k) contratos de servicios de transporte de pasajeros;
- l) contratos celebrados mediante distribuidores automáticos o instalaciones comerciales automatizadas;
- m) contratos celebrados con operadores de telecomunicaciones a través de teléfonos públicos para la utilización de esos teléfonos, o celebrados para el establecimiento de una única conexión de teléfono, Internet o fax por parte de un consumidor.

Sin embargo, también existen deberes de información precontractual para muchos de ellos en virtud de otros textos legislativos de la UE o del derecho nacional. Este es el caso, por ejemplo, de los contratos de crédito al consumo<sup>10</sup>.

Asimismo, con arreglo a las disposiciones de la Directiva sobre derechos de los consumidores, algunos Estados miembros también han adoptado normas nacionales que eximen a los comerciantes de los requisitos de información precontractual para los “contratos de escasa cuantía”: este es el caso de

<sup>9</sup> Véase el Módulo 4 sobre las prácticas comerciales desleales y las cláusulas abusivas de los contratos

<sup>10</sup> Se establecen requisitos de información precontractual en la Directiva revisada sobre crédito al consumo (2008/48/CE).

Austria, Bélgica, Chipre, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Alemania, Grecia, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, los Países Bajos, Polonia, Portugal, Rumanía, Eslovenia, Suecia y el Reino Unido. Le sugerimos eche un vistazo al ANEXO 1 para conocer más detalles sobre estas particularidades.  España no establece dicha exclusión.

## ¿Qué requisitos de información precontractual se aplican a los contratos con consumidores celebrados en mi tienda (“contratos celebrados en el establecimiento”)?

Gracias a la Directiva sobre derechos de los consumidores, existen ahora en la UE 8 elementos de información clave que debe presentar claramente a los consumidores antes de que estos celebren con usted, en su tienda, cualquier contrato de venta o servicios, en caso de que esta información no resulte ya evidente por el contexto en que se opera. Estos son:

1. Las **características principales** de los bienes o servicios que ofrece: todos los datos que presenten los principales rasgos del producto que está a la venta.

**Ejemplo:** indicar en la etiqueta del precio que la chaqueta que está vendiendo en su tienda es una chaqueta de cuero.

**Ejemplo:** indicar las características del teléfono que está vendiendo: tiene una memoria de 64KB. Es importante que el medio utilizado para proporcionar esta información sea fácil de leer y comprensible para el consumidor medio; este medio podría ser, por ejemplo, un email o una hoja

de papel.

2. **Su identidad**, por ejemplo su nombre comercial, la dirección geográfica en la que está establecido y el número de teléfono de su empresa.  
La dirección de una tienda o restaurante (dirección geográfica) es un claro ejemplo de información que resulta evidente por el contexto, en el caso de los contratos celebrados en el establecimiento.

3. El **precio total** de los bienes o servicios que ofrece. Esto significa que el precio tiene que estar totalmente completo; esto es, debe incluir todos los impuestos aplicables y gastos adicionales de transporte, entrega o postales. Si el precio no puede calcularse de antemano, lo que tendrá que revelar al consumidor es la forma en que este se determina.

**Ejemplo:** cuando el precio total depende del consumo real, tiene que indicar el precio por kilo/litro, por ejemplo.

4. Cuando proceda, todos los procedimientos de **pago, entrega y funcionamiento**, la fecha en que usted se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio, así como su **sistema de tratamiento de reclamaciones**.

**Ejemplo:** informar al consumidor de que el producto es entregado por un transportista concreto y que la entrega se realizará en el plazo de 15 días laborables. También informarle de los pasos a seguir en caso de que desee formular una reclamación y cómo presentarla.

5. La existencia de una **garantía jurídica** de conformidad para los bienes, la existencia y las condiciones de servicios posventa y las garantías comerciales.  
En virtud del derecho de la UE, debe establecerse

una diferencia entre la garantía jurídica (o legal) y la garantía comercial. La garantía jurídica es la obligatoria por ley, esto es, por la Directiva 1999/44/CE sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo según su aplicación al derecho nacional de los Estados miembros de la UE. En la UE, la garantía jurídica para los productos de consumo dura un periodo de al menos dos años y ofrece soluciones, de forma gratuita, por cualquier defecto de un bien que ya existiera en el momento de su entrega. La garantía comercial se suma a la garantía jurídica y puede ser concedida tanto por el vendedor como por el productor, ya sea gratuitamente o previo pago.

**Ejemplo:** una garantía comercial que ofrece soluciones en relación con el funcionamiento de una plancha durante 5 años, en vez de durante los 2 años que cubre la garantía jurídica y que no se limita a cubrir los defectos existentes en el momento de la entrega. El comerciante tiene la obligación de hacer visible la existencia de la garantía jurídica. En caso de que usted ofrezca un servicio posventa, debe informar al consumidor sobre su existencia y sobre las modalidades para beneficiarse del mismo<sup>11</sup>. En este contexto, le rogamos tenga en cuenta que, con arreglo a la Directiva sobre derechos de los consumidores, los costes de un centro de llamadas de servicio al cliente nunca pueden ser superiores a los costes de una llamada local, si la llamada está relacionada con una pregunta sobre un contrato existente.

6. La **duración** del contrato.

**Ejemplo:** Si usted es el propietario de un gimnasio local, tiene que aclarar si el contrato de suscripción

tiene o no una duración determinada, y si se prorroga automáticamente o no. Por ejemplo, si usted exige que el consumidor dé un preaviso de 15 días para cancelar el contrato, este tiene que ser informado sobre este plazo de preaviso antes de celebrar el contrato.

7. Cuando proceda, la **funcionalidad** de los **contenidos digitales**, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables. Esto significa que tiene que explicar a fondo al consumidor cómo funciona el contenido digital en la práctica. En concreto, esto se refiere a la presencia o ausencia de cualquier limitación técnica.

**Ejemplo:** indicar si un *software* de PC concreto que usted está vendiendo en su tienda puede ser utilizado fuera de línea y/o en línea; indicar si el uso del *software* queda limitado a un solo país.

8. Cuando proceda, toda **interoperatividad** del contenido digital con los aparatos y programas.

**Ejemplo:** informar al consumidor de que el contenido digital que usted ofrece solo puede utilizarse con sistemas operativos Macintosh exclusivamente en ordenadores Apple.

Tenga en cuenta que, dado que la mayoría de estas transacciones celebradas en el establecimiento tienen carácter nacional, la Directiva sobre derechos de los consumidores permite a todos los Estados miembros de la UE añadir, con arreglo a su derecho nacional, requisitos de información precontractual a la lista anterior. Por tanto, si desea abrir tiendas en otros Estados miembros, debería familiarizarse con otros

<sup>11</sup> Véase el Módulo 3 sobre ventas de bienes de consumo que describe las soluciones que el comerciante debe proporcionar en caso de productos defectuosos.

posibles requisitos de información que sean aplicables en estos.

Aunque algunos elementos ya se detallan a continuación, en el ANEXO 1 se proporcionará una visión general de las opciones de reglamentación que ha tomado cada uno de los Estados miembros<sup>12</sup>

## **Requisitos adicionales de información precontractual de los Estados miembros.**

**En España, esta materia se encuentra regulada en el artículo 60 TRLGDCU: Información previa al contrato**

**1.** Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato u oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.

**2.** Serán relevantes las obligaciones de información sobre los bienes o servicios establecidas en esta norma y cualesquiera otras que resulten de aplicación y, además:

- **a)** Las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios.
- **b)** La identidad del empresario, incluidos los datos correspondientes a la razón social, el nombre comercial, su dirección completa y su número de teléfono y, en su caso, del empresario por cuya cuenta actúe.
- **c)** El precio total, incluidos todos los impuestos y tasas. Si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio no puede calcularse razonablemente de antemano o está sujeto a la elaboración de un presupuesto, la forma en que se determina el precio así como todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho

de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales.

En toda información al consumidor y usuario sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio total, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación, utilización de distintos medios de pago u otras condiciones de pagos similares.

- **d)** Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio.
- **e)** Además del recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, la existencia y las condiciones de los servicios posventa y las garantías comerciales.
- **f)** La duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución. Además, de manera expresa, deberá indicarse la existencia de compromisos de permanencia o vinculación de uso exclusivo de los servicios de un determinado prestador así como las penalizaciones en caso de baja en la prestación del servicio.
- **g)** La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando no sea aquella en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.
- **h)** La existencia del derecho de desistimiento que pueda corresponder al consumidor y usuario, el plazo y la forma de ejercitarlo.

<sup>12</sup> Como alternativa, también puede referirse a las notificaciones concretas presentadas por los Estados miembros sobre el uso de opciones reglamentarias con arreglo al artículo 29 de la Directiva

2011/83/UE sobre derechos de los consumidores. Véase [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm)

- i) La funcionalidad de los contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables, como son, entre otras, la protección a través de la gestión de los derechos digitales o la codificación regional.
- j) Toda interoperabilidad relevante del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el empresario o que quepa esperar razonablemente que conozca, como son, entre otros, el sistema operativo, la versión necesaria o determinados elementos de los soportes físicos.
- k) El procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores y usuarios, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos prevista en el artículo 21.4.

3. El apartado 1 se aplicará también a los contratos para el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, calefacción mediante sistemas urbanos y contenido digital que no se preste en un soporte material.

4. La información precontractual debe facilitarse al consumidor y usuario de forma gratuita y al menos en castellano.

## ¿Qué requisitos de información se aplican a los contratos en materia de consumo celebrados a distancia o fuera de su establecimiento mercantil?

La Directiva sobre derechos de los consumidores ha armonizado por completo el listado de informaciones precontractuales que usted debe proporcionar a sus clientes si opera a distancia (p.ej. en línea o por teléfono) o si celebra contratos “fuera del

establecimiento”, como por ejemplo en el domicilio del consumidor. Esto significa que, para estos canales comerciales, los Estados miembros ya no pueden añadir requisitos de información precontractual a la lista establecida por la Directiva.

Esta lista engloba los 8 requisitos de información clave que usted debe proporcionar si opera en tiendas, más algunos otros elementos, muchos de los cuales se aplican únicamente cuando proceda, dependiendo de la naturaleza de la transacción en cuestión y del hecho de que, en (la mayoría de) los contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento, los consumidores gozan, en toda la UE, de un derecho de desistimiento de 14 días<sup>13</sup>. El cumplimiento de estos requisitos de información precontractual plenamente armonizados facilita el acceso a consumidores de todos los Estados miembros. A continuación, se expone la lista de los elementos adicionales a los 8 anteriores:

1. Además de revelar su identidad y la dirección geográfica del establecimiento, siempre que opere a distancia o fuera de las instalaciones comerciales, debe asegurarse de facilitar un número de teléfono y una dirección de correo electrónico con objeto de que el consumidor pueda comunicarse con usted de forma rápida y eficaz. Si usted actúa por cuenta de otro comerciante, debe proporcionar también su dirección geográfica e identidad.
2. Si es diferente de la dirección del establecimiento, también debe indicar la dirección, inclusive la del comerciante por cuya cuenta actúa, a la que el consumidor puede dirigir sus reclamaciones.
3. En caso de que sea diferente de los costes de una llamada telefónica local (“tarifa básica”), también debe informar al consumidor del coste de la

<sup>13</sup> Véase el Módulo 2 sobre el derecho de los consumidores a desistir de los contratos a distancia y los celebrados fuera del establecimiento.

utilización de la técnica de comunicación a distancia para la celebración del contrato. Tenga en cuenta que, con arreglo a la Directiva sobre derechos de los consumidores, una vez se haya celebrado el contrato, el coste de una línea directa que responda a las preguntas de los consumidores sobre sus contratos nunca podrá superar la tarifa básica.

4. En caso de que usted esté adherido a un código de conducta, debe también informar al consumidor de su existencia y de la forma de conseguir ejemplares del mismo.

**Ejemplo:** informar de que es parte del Código de la Cámara Internacional de Comercio en materia de publicidad y mercadotecnia e incluir un enlace al mismo.

5. Si su contrato prevé que el consumidor quede vinculado por un periodo mínimo de tiempo, debe informarle con antelación de la duración de dicho periodo.

**Ejemplo:** tiene que informar a los consumidores del número mínimo de meses que estos deben permanecer inscritos en su gimnasio para poder beneficiarse del precio ofrecido para las suscripciones anuales.

6. Si su contrato requiere que el consumidor pague o aporte un depósito u otra garantía financiera, debe informar al consumidor de antemano sobre sus condiciones y modalidades.

**Ejemplo:** tiene que informar a los consumidores de antemano en caso de que estos tengan que

pagar un anticipo por el hotel que han reservado en línea, e informarles de las condiciones bajo las cuales podrían recuperarlo.

7. Cuando proceda, también debe informar a los consumidores de la posibilidad de recurrir a mecanismos no judiciales de reclamación y recurso para resolver cualquier conflicto que el consumidor pueda tener con usted. Esto puede hacerse, por ejemplo, a través de la plataforma de resolución de litigios en línea (RLL), una herramienta que ayuda a los consumidores a presentar sus reclamaciones ante una entidad específica de resolución alternativa de litigios (RAL)<sup>14</sup>.
8. Finalmente, si no se aplica un derecho de desistimiento al tipo de contrato en cuestión, o si este es limitado<sup>15</sup>, debe informar de este hecho al consumidor así como de las circunstancias en las que este perdería el derecho de desistimiento. Si, por el contrario, el contrato prevé un derecho de desistimiento, debe informar al consumidor de:
  - a) las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer dicho derecho de conformidad con el modelo de formulario previsto por la ley<sup>16</sup>;
  - b) el hecho de que este tendrá que asumir el coste de la devolución de los bienes en caso de desistimiento y, cuando los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo, el coste de la devolución de los mismos.

**Ejemplo:** si el consumidor le ha comprado una nevera o una lavadora (artículos que normalmente se entregan a domicilio y no se envían a través de una oficina de correos), debe indicar al consumidor un transportista

<sup>14</sup> Para más detalles, véase el Módulo 5.

<sup>15</sup> El artículo 16 de la Directiva sobre derechos de los consumidores enumera los tipos de contratos para los cuales no existe un derecho de desistimiento. Consulte el Módulo 2 sobre el derecho de desistimiento y el [Documento de Orientación de la DG Justicia](#)

[relativo a la Directiva sobre derechos de los consumidores](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_es.pdf) ([http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_es.pdf)) para más detalles.

<sup>16</sup> Para más detalles, véase el Módulo 2.



(por ejemplo, el asignado para el suministro de los bienes) y un precio para la devolución de los bienes, o al menos una estimación razonable del coste máximo que podría basarse en el coste de la entrega<sup>17</sup>; y

- c) el hecho de que, si el consumidor ejerce el derecho de desistimiento tras haber realizado una solicitud expresa, durante el plazo de desistimiento, para que el servicio dé comienzo, este tendrá que abonarle un importe proporcional a la parte que usted ya haya prestado del servicio en el ínterin.

**Ejemplo:** si el consumidor celebra con usted un contrato de servicios de telefonía móvil, debe informarle de que, si solicitara expresamente que los servicios dieran comienzo de inmediato pero luego decidiera, p.ej. 10 días después de la firma del contrato, desistir del mismo, este tendría que abonarle un tercio de la suscripción mensual más el coste de cualesquiera otros servicios que hubiera recibido hasta ese momento.

**Es importante señalar que, en determinados casos, el deber de información se ha simplificado.** En ocasiones, la comunicación a distancia ofrece un espacio y un tiempo limitados para facilitar la información. En estos casos, debe proporcionar las informaciones más importantes con anterioridad a la celebración del contrato, esto es:

1. su identidad
2. las características principales del producto que ofrece
3. el precio total
4. información sobre cómo hacer uso del derecho de desistimiento

5. duración del contrato o, si el contrato es de duración indeterminada, las condiciones de resolución.

No obstante, todas las demás informaciones requeridas deben proporcionarse de manera adecuada (p.ej. en un documento PDF después de que se haya efectuado el pedido de compra real).

Asimismo, en el caso de un contrato en línea, el comerciante debe, antes de que el consumidor efectúe el pedido y acepte el pago, poner en conocimiento del consumidor de una manera clara y destacada, justo antes de que este efectúe el pedido, los siguientes puntos:

1. las características principales del producto;
2. su precio total;
3. la duración del contrato o, si el contrato es de duración indeterminada, las condiciones de resolución;
4. si el contrato prevé que el consumidor queda vinculado por un periodo mínimo de tiempo, la duración de dicho periodo.

El comerciante debe velar por que el consumidor, al efectuar su pedido en línea, confirme expresamente que es consciente de que este implica una obligación de pago. Si la realización de un pedido se hace activando un botón o una función similar, el botón o la función similar deben etiquetarse de manera que sea fácilmente legible únicamente con la expresión “pagar ahora”, “comprar ahora”, “confirmar compra”, “pedido con obligación de pago” o un formulación correspondiente no ambigua que indique que la realización del pedido implica la obligación de pagar al comerciante.

El artículo 7, apartado 4, sobre requisitos de información simplificados ha sido utilizado por Irlanda,

<sup>17</sup> Véase el [Documento de Orientación de la DG Justicia relativo a la Directiva sobre derechos de los consumidores](#), capítulo 6.2

Lituania, Países Bajos, Portugal, Eslovenia, Eslovaquia y España, pero no por otros Estados miembros de la UE. En Bélgica, se ha mantenido la posibilidad pero no ha sido todavía utilizado<sup>18</sup> (véase también el ANEXO 1 para más información).

## ¿Cómo debe presentar las informaciones precontractuales y contractuales?

El texto que facilita la información requerida debe resultar siempre fácil de leer y comprender para el consumidor medio. La información se debe proporcionar de forma clara, legible y comprensible.

### ¿Qué significa esto en la práctica?

La evaluación sobre si la información se ha proporcionado del modo correcto debe siempre realizarse caso por caso. No obstante, se enumeran a

continuación algunos consejos prácticos para aumentar sus posibilidades de cumplimiento:

- usar un tipo de fuente que sea fácil de leer y que tenga un tamaño suficientemente grande (p.ej. tipo de fuente similar a Times New Roman 12)
- asegurarse de que las letras se aprecien con claridad sobre el color de fondo (p.ej. negro sobre blanco y no amarillo fuerte sobre blanco)
- dejar espacio suficiente entre las frases y párrafos
- redactar en un lenguaje claro

### Solución fácil

Si le surge cualquier duda en cuanto a la claridad de su información, pídale a alguien cercano (familia, amigos, compañeros, etc.) que le dé su opinión sincera sobre si le parece clara, legible y comprensible.

No permitido	Permitido
“Tiene una garantía jurídica de dos años”	“Nuestra dirección es Athens Road 21, 1000 Limassol, Chipre”
“En caso de conflicto, se aplicará la legislación francesa”	“Tiene un plazo de 14 (catorce) días a partir de la celebración del contrato para devolver gratuitamente el producto que ha comprado”
<u><a href="mailto:youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es">youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es</a></u>	“Tiene una garantía legal de dos años para cualquier producto que nos compre, periodo durante el cual podrá

<sup>18</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm))

<p>本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金</p>	<p>hacer uso de diversos recursos en caso de que su producto no resulte ser conforme al contrato”</p>
--	---

## ¿En qué idioma tiene que presentarse esta información precontractual y contractual?

Cada Estado miembro puede elegir determinar el idioma en que se tendrá que presentar la información al consumidor. Como se describe en el Anexo 1, más de la mitad de los Estados miembros han hecho uso de esta opción reglamentaria (Bulgaria, Croacia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Francia, Italia, Lituania, Malta, Polonia, Portugal, Rumanía, Eslovenia y España). En la mayoría de los casos, se trata de la(s) lengua(s) oficial(es) del Estado miembro. En España debe facilitarse la información precontractual en Castellano, art. 60.4 TRLGDCU

**Esto es de extrema importancia. De hecho, si proporciona la información en un idioma distinto al exigido, se considerará que la información no se ha proporcionado en absoluto. Para comprobar qué idioma ha elegido cada Estado miembro, consulte el ANEXO 1.**

## En el caso de los contratos negociados fuera del establecimiento mercantil, ¿es suficiente si comunico todas estas informaciones verbalmente al consumidor?

En el caso de los contratos negociados fuera del establecimiento mercantil, no es suficiente facilitar la información verbalmente al consumidor. La información tiene que proporcionarse en papel.

La información también puede proporcionarse en otro soporte duradero si el consumidor así lo acuerda. Para mayor seguridad, conserve siempre una prueba escrita de que el consumidor ha aceptado que la información se le proporcione en un soporte duradero distinto de una hoja de papel. Otros soportes duraderos podrían ser, por ejemplo, un correo electrónico, una memoria USB o una foto; es decir, soportes cuyo contenido no pueda ser modificado unilateralmente por el comerciante y que el consumidor pueda guardar. Es importante facilitar esta información en un soporte duradero para que el consumidor pueda tener acceso a ella en el futuro.



Si usted no facilita la información según lo exigido por ley, los efectos serán los mismos que si no hubiera proporcionado en absoluto la información<sup>19</sup>.

<sup>19</sup> Véase el capítulo “¿Cuáles son las consecuencias de no cumplir con los requisitos de información precontractual?”

## ¿Tengo que presentar esta información precontractual y contractual de distintas maneras, dependiendo de quiénes sean mis consumidores meta?

El derecho de la UE le exige actuar siempre con diligencia profesional y poner especial cuidado si presenta sus productos y servicios a grupos de consumidores que puedan ser especialmente vulnerables dada su edad o discapacidad.

Si usted tiene como destinatarios específicos a grupos de consumidores vulnerables, debería adaptar siempre los métodos en los que proporciona la información a sus particularidades. Por ejemplo, el tamaño de fuente de la información facilitada al consumidor tendrá que adaptarse a las necesidades de una persona mayor. La información tiene que ser muy clara, comprensible y accesible.

Del mismo modo, en el caso de un consumidor con discapacidad visual, la información debería proporcionarse utilizando los medios y símbolos adecuados.

La incapacidad de ejercer el grado adecuado de diligencia profesional al tratar con estos consumidores especiales podría conllevar una práctica comercial desleal<sup>20</sup>.

## Ventas transfronterizas: ¿qué ocurre si ofrezco mis productos o servicios a consumidores de otros países?

### Tratamiento específico de ventas dirigidas a consumidores extranjeros

En virtud del derecho de la UE<sup>21</sup>, si usted dirige sus actividades comerciales a consumidores de países de la UE distintos del suyo, es normalmente la legislación del país en el que reside el consumidor la que se aplicará a su contrato con el consumidor extranjero. Si ambos han optado por una legislación diferente, esta elección no privará a su consumidor extranjero de la protección conferida por las disposiciones obligatorias de su país de residencia.

Por tanto, si, por ejemplo, su sitio web se dirige a los consumidores de un Estado miembro que ha impuesto requisitos lingüísticos haciendo uso de la opción reglamentaria establecida por el artículo 6, apartado 7, de la Directiva sobre derechos de los consumidores, debe proporcionar al consumidor la información contractual en el idioma exigido por ese Estado miembro (véase el Anexo I). En términos más generales, siempre que publicite u ofrezca sus bienes o servicios en otros Estados miembros, debe respetar el grado de protección del consumidor previsto por la ley de estos países destinatarios.

## ¿Cuándo se considera que está dirigiendo expresamente su actividad comercial a consumidores de otro país?

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha establecido una serie de criterios no exhaustivos para

<sup>20</sup> Para más detalles, véase el Módulo 4 sobre las prácticas comerciales desleales y las cláusulas abusivas de los contratos.

<sup>21</sup> Concretamente el Reglamento nº 593/2008, el denominado "Roma I".

determinar si sus actividades de comercialización se “dirigen” a un Estado miembro concreto. Estos criterios implican, por ejemplo, el uso de idiomas o de divisas distintos de los utilizados generalmente en el Estado miembro donde está establecida su empresa, la mención de números de teléfono con un prefijo internacional, la utilización de un nombre de dominio de nivel superior diferente al del Estado miembro en el que está establecida su empresa<sup>22</sup>.

No obstante, si usted no está dirigiendo sus actividades a otros países de la UE y un consumidor de otro Estado miembro le contacta por iniciativa propia, se aplicará su propio derecho nacional.

## ¿Qué supone esto para usted en la práctica?

### ¿Qué legislación se aplicará a sus contratos transfronterizos?

En un principio, puede parecer complicado para un pequeño comerciante cumplir con la legislación de los diferentes países de cada uno de sus clientes. Esto puede disuadir a algunos comerciantes de ofrecer sus bienes o servicios fuera de sus fronteras. Sin embargo, en la práctica:

1. La legislación de la UE prevé, tal y como se describe en los módulos de «ConsumerLaw Ready», una cantidad importante de disposiciones armonizadas en materia de protección de los consumidores. Estas normas se aplican en todo el territorio de la UE.
2. Aunque en algunos puntos aún existen diferencias entre Estados miembros, esto no significa que usted no pueda diseñar sus contratos con

consumidores con arreglo a su propia legislación: como se ha explicado anteriormente, puede acordar con el consumidor que otra legislación rija el contrato, en cuyo caso solo tendrá que respetar el derecho del consumidor obligatorio en el Estado miembro en el que viva el consumidor.

3. En la práctica, la legislación obligatoria sobre consumidores de otro Estado miembro solo será pertinente si sus normas ofrecen más protección que las establecidas por su propio sistema jurídico o por la legislación que usted haya acordado con el consumidor. Este sería el caso, por ejemplo, cuando el periodo de garantía jurídica estipulado por la legislación del consumidor es más largo que el estipulado por la suya propia.
4. También gracias a los módulos de formación «ConsumerLaw Ready», podrá conocer con antelación qué requisitos adicionales pueden resultar de aplicación en otro Estado miembro al que esté considerando dirigir su actividad comercial.
5. Normalmente, la cuestión de la legislación aplicable solo será pertinente si existen desacuerdos con el consumidor. Muchos malentendidos pueden resolverse de manera amistosa o por medio de su servicio interno de reclamaciones.

En este módulo, hemos destacado varios puntos sobre los cuales los Estados miembros han adoptado normativa distinta de la establecida en la Directiva sobre derechos de los consumidores en lo que respecta a la información precontractual. Podrá encontrar estas informaciones en el anexo o en el sitio web de la Comisión Europea<sup>23</sup>. Si desea consultar

<sup>22</sup>Para más información, véanse los asuntos acumulados C 585/08 y C 144/09 Peter Pammer y Hotel Alpenhof GesmbH, el Tribunal

<sup>23</sup> Notificaciones de los Estados miembros: [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm);

cómo ha transpuesto cada uno de los países de la UE la Directiva sobre derechos de los consumidores, también puede dirigirse a la nueva [Base de datos sobre legislación en materia de consumidores](#)<sup>24</sup> de la Comisión Europea.

## ¿Cuál es la jurisdicción competente cuando surge un conflicto relacionado con un contrato transfronterizo?

Si con sus ofertas dirige sus actividades comerciales a consumidores de otros países de la UE y acaba surgiendo una controversia con uno de estos consumidores, tenga en cuenta que la jurisdicción competente para decidir sobre tal litigio será siempre, en virtud del derecho de la UE, la del país en el que viva el consumidor. Usted no podrá demandar al consumidor ante los tribunales de otro país y, en caso de estipular esta opción en sus condiciones, correría el riesgo de sanción grave. El consumidor, en cambio, tiene la opción de demandarle también ante los tribunales de su propio país. En los casos transfronterizos, a fin de facilitar la resolución de conflictos, la UE ha puesto en marcha una plataforma de resolución de litigios en línea que permite la coordinación entre los sistemas de resolución alternativa de litigios de los diferentes Estados miembros<sup>25</sup>.

**Ejemplo:** si usted es un comerciante francés establecido en Lille que vende sus productos a consumidores belgas, no puede disponer en sus términos y condiciones que, en caso de litigio, la única jurisdicción competente para resolver dicho litigio sea la de los tribunales de Lille.

## ¿Cuáles son las consecuencias de no cumplir con los requisitos de información precontractual?

Si no cumple con los requisitos de información precontractual puede haber diversas consecuencias.

En primer lugar, corre el riesgo de defraudar a sus consumidores y ver dañada su reputación.

En segundo lugar, la ley misma prevé una serie de consecuencias inmediatas importantes si no se respetan determinados requisitos de información precontractual. Por ejemplo, si usted no informa a los consumidores de su derecho de desistimiento de 14 días, este derecho se verá automáticamente ampliado a un año natural.

Por último, correría el riesgo de tener que pagar una multa en virtud de la legislación nacional por su incumplimiento de la Directiva sobre derechos de los consumidores.

Existen también varias soluciones contractuales y extracontractuales que el consumidor tiene derecho a reclamar. Por ejemplo, el consumidor puede solicitar la resolución del contrato o una compensación por los daños sufridos como resultado de la información que no se proporcionó.

Puede resultarle útil conocer qué soluciones aplican los tribunales nacionales, especialmente cuando usted opere en un mercado o mercados fuera de su propio país. **Artículo 67 del TRLGDCU establece que;**

**1.** La ley aplicable a los contratos celebrados con consumidores y usuarios se determinará por lo previsto en el Reglamento (CE) n.º 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre

Resumen: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview\\_regulatory\\_choices.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf)

<sup>24</sup> Véase <http://e-justice.europa.eu/home.do>

<sup>25</sup> Véase el Módulo 5 de este manual

la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I), así como por las demás disposiciones del Derecho de la Unión Europea que les sean de aplicación.

Cuando no se haya podido determinar el contenido de la ley extranjera, se aplicará subsidiariamente la ley material española.

**2.** Las normas de protección frente a las cláusulas abusivas contenidas en los artículos 82 a 91, ambos inclusive, serán aplicables a los consumidores y usuarios, cualquiera que sea la ley elegida por las partes para regir el contrato, cuando éste mantenga una estrecha relación con el territorio de un Estado miembro del Espacio Económico Europeo.

Se entenderá, en particular, que existe un vínculo estrecho cuando el empresario ejerciere sus actividades en uno o varios Estados miembros del Espacio Económico Europeo, o por cualquier medio de publicidad o comunicación dirigiere tales actividades a uno o varios Estados miembros y el contrato estuviere comprendido en el marco de esas actividades. En los contratos relativos a inmuebles se entenderá, asimismo, que existe un vínculo estrecho cuando se encuentren situados en el territorio de un Estado miembro.

**3.** Las normas de protección en materia de garantías contenidas en los artículos 114 a 126 ambos inclusive, serán aplicables a los consumidores y usuarios, cualquiera que sea la ley elegida por las partes para regir el contrato, cuando éste mantenga una estrecha relación con el territorio de un Estado miembro del Espacio Económico Europeo.

Se entenderá, en particular, que existe un vínculo estrecho cuando el bien haya de utilizarse, ejercitarse el derecho o realizarse la prestación en alguno de los Estados miembros de la Unión Europea, o el contrato se hubiera celebrado total o parcialmente en cualquiera de ellos, o una de las partes sea ciudadano de un Estado miembro de la Unión Europea o presente

el negocio jurídico cualquier otra conexión análoga o vínculo estrecho con el territorio de la Unión Europea.



# Anexos

---

## Anexo 1 – Aplicación de las opciones reglamentarias de la Directiva sobre derechos de los consumidores por los Estados miembros

A pesar de que la Directiva es una Directiva de armonización plena, existen una serie de opciones reglamentarias a disposición de los Estados miembros en cuanto a su aplicación, conforme al principio de subsidiariedad y aportando de este modo cierta flexibilidad. Los siguientes artículos de la Directiva sobre derechos de los consumidores ofrecen opciones de reglamentación:

- Artículo 3, apartado 4 – no aplicar las disposiciones de la Directiva a contratos celebrados fuera del establecimiento si el pago a efectuar por el consumidor no supera los 50 EUR;
- Artículo 6, apartado 7 – imponer requisitos lingüísticos en relación con la información contractual para los contratos celebrados a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento;
- Artículo 6, apartado 8 – imponer requisitos de información adicionales de conformidad con la Directiva 2006/123/CE y la Directiva 2000/31/CE en relación con los contratos celebrados a distancia y los celebrados fuera del establecimiento;
- Artículo 7, apartado 4 – no aplicar un régimen simplificado de información en lo que se refiere a los contratos celebrados fuera del establecimiento para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento;
- Artículo 8, apartado 6 – introducir requisitos formales específicos para los contratos celebrados por teléfono; y
- Artículo 9, apartado 3 – mantener, en el caso de los contratos celebrados fuera del establecimiento, la legislación nacional vigente que prohíba al comerciante percibir el pago del consumidor durante un periodo determinado tras la celebración del contrato.

Las siguientes tablas presentan las opciones de reglamentación que han adoptado los Estados miembros (fuente: Estudio sobre la aplicación de la Directiva sobre derechos de los consumidores - 2011/83/UE - Informe final [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44637](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637))

País	Artículo 3, 4	Artículo 6, 7	Artículo 6, 8	Artículo 7, 4	Art. 8, 6	Artículo 9,3
Austria (AT)	Sí, límite de 50 EUR	No utilizado	No utilizado	No utilizado	Sí, solo para los contratos de servicios	No utilizado
Bélgica (BE)	Sí, 50 EUR pero solo para contratos con fines humanitarios	No utilizado	No utilizado	Se mantiene la posibilidad pero todavía no se ha utilizado <sup>26</sup>	Se mantiene la posibilidad pero todavía no se ha utilizado <sup>26</sup>	Sí, 7 días, pero no se aplica a los contratos fuera del establecimiento celebrados en salones, ferias y exposiciones
Bulgaria (BG)	No utilizado	Sí	No utilizado	No utilizado	Sí	No utilizado
Croacia (HR)	No utilizado	Sí	No utilizado	No utilizado	No utilizado	No utilizado
Chipre (CY)	Sí, límite de 20 EUR	Sí	Sí	No utilizado	Sí	No utilizado
República Checa (CZ)	No utilizado	Sí	No utilizado	No utilizado	No utilizado	No utilizado
Dinamarca (DK)	Sí, límite de 350 DKK (46 EUR)	Sí; danés, si el marketing se realiza en danés	No utilizado	No utilizado	No utilizado	No utilizado
Estonia (EE)	Sí, límite de 20 EUR	Sí	No utilizado	No utilizado	Sí, el artículo solo se aplica cuando el profesional llama al consumidor	No utilizado
Finlandia (FI)	Sí <sup>27</sup>	No utilizado	No utilizado	No utilizado	No utilizado	No utilizado
Francia (FR)	No utilizado	Sí	No utilizado	No utilizado	Sí, el artículo solo se aplica cuando el profesional de ventas	Sí, 7 días

<sup>26</sup> La traducción no oficial indica que Bélgica sí que ha hecho uso de esta opción pero es el Rey quien tiene la posibilidad de introducir disposiciones menos rigurosas sobre la información a facilitar. Asimismo, en cuanto al artículo 8, es el Rey quien tiene la posibilidad de designar sectores a los que se vaya a aplicar este requisito. No queda claro si se ha utilizado.

<sup>27</sup> Conforme a una consulta el límite es de 30 EUR.

País	Artículo 3, 4	Artículo 6, 7	Artículo 6, 8	Artículo 7, 4	Art. 8, 6	Artículo 9, 3
					llama al consumidor <sup>28</sup>	
Alemania (DE)	Sí, límite de 40 EUR	No utilizado	No utilizado	No utilizado	No se utiliza pero existían requisitos legislativos previos de este tipo para determinados sectores	No utilizado
Grecia (EL)	Sí, límite de 30 EUR	No utilizado	No utilizado <sup>29</sup>	No utilizado	Sí	Sí, durante el periodo de desistimiento
Hungría (HU)	No utilizado	No utilizado	Sí <sup>30</sup>	No utilizado	No utilizado	No utilizado
Irlanda (IE)	Sí, límite de 50 EUR	No utilizado	No utilizado	Sí	No utilizado	No utilizado
Italia (IT)	Sí, límite de 50 EUR	Sí, si el consumidor así lo solicita	No utilizado	No utilizado	Sí	No. No habrá pagaré con una fecha de vencimiento inferior a 15 días tras la entrega de los bienes
Letonia (LV)	Sí, límite de 35 EUR	No utilizado	No utilizado	No utilizado	No utilizado	No utilizado
Lituania (LT)	Sí, menos de 100 LTL (aprox. 29 EUR)	Sí	No utilizado	Sí	Sí	No utilizado
Luxemburgo (LU)	Sí, límite de 50 EUR	No utilizado	No utilizado	No utilizado	Sí	No utilizado
Malta (MT)	Sí, límite de 30 EUR	Sí, se requiere cualquier lengua oficial	No utilizado	No utilizado	Sí	Sí, el depósito solo puede cobrarse 14 días después de la celebración

<sup>28</sup> El apartado 5 del artículo L221-16 del Código de consumo francés estipula que es ilegal celebrar un contrato a través de un número de teléfono desconocido (número oculto). - Artículo L221-

<sup>29</sup> Grecia ha transpuesto el texto del artículo 6, apartado 8, de la Directiva (casi palabra por palabra) en el artículo 3, apartado 7, de su Ley 2251/1994 (según texto modificado) pero no ha introducido ningún requisito de información adicional concreto. En las entrevistas llevadas a cabo se ha confirmado que realmente no se han tomado medidas en este ámbito.

<sup>30</sup> Ha establecido requisitos adicionales en cuanto al suministro de información sobre garantías, derecho de conciliación e información sobre correspondencia electrónica. La traducción no oficial está disponible en: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu\\_reg\\_choices\\_art\\_29\\_en\\_version.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf)

País	Artículo 3, 4	Artículo 6, 7	Artículo 6, 8	Artículo 7, 4	Art. 8, 6	Artículo 9, 3
						del contrato
Países Bajos (NL)	Sí, límite de 50 EUR	No utilizado	No utilizado	Sí	Sí (aplicación limitada)	No utilizado
Polonia (PL)	Sí, límite de 50 PLN [aprox. 12 EUR]	Sí	No utilizado	No utilizado	Sí, el artículo solo se aplica cuando el profesional de ventas llama al consumidor	No utilizado
Portugal (PT)	Sí, pero solo para suscripción de productos periódicos con un límite de 40 EUR	Sí	No utilizado	Sí	Sí, el artículo solo se aplica cuando el profesional de ventas llama al consumidor	No utilizado
Rumanía (RO)	Sí, límite de 50 EUR	Sí	No utilizado	No utilizado	Sí	No utilizado
Eslovaquia (SK)	No utilizado	No utilizado	No utilizado	Sí	Sí	Sí, hasta el final del periodo de desistimiento
Eslovenia (SI)	Sí, límite de 20 EUR	Sí	No utilizado	Sí	Sí	No utilizado
España (ES)	No utilizado	Sí	No utilizado	Sí	Sí, el artículo solo se aplica cuando el profesional de ventas llama al consumidor	No utilizado
Suecia (SE)	Sí, límite de 43 EUR <sup>31</sup>	No utilizado	No utilizado	No utilizado	No utilizado	No utilizado
Reino Unido (RU)	Exención parcial: fuera del establecimiento < 50 EUR exento de determinadas informaciones y derecho de desistimiento	No utilizado	Sí, en parte, para los proveedores de energía y los agentes inmobiliarios	No utilizado	No utilizado	No utilizado

<sup>31</sup>El valor es de 400 SEK.

---

## **EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD:**

La Comisión Europea ha preparado este documento, pero en él se reflejan únicamente las opiniones de los autores y ni la Comisión ni los autores asumen ningún tipo de responsabilidad por la utilización de la información contenida en él.

Este documento no tiene vinculación jurídica y no constituye una interpretación formal del derecho nacional o del derecho de la UE. Además, no puede proporcionar asesoramiento jurídico exhaustivo o completo y no pretende reemplazar el asesoramiento jurídico profesional sobre cuestiones concretas. El lector también debe tener presente que, en la actualidad, se están negociando propuestas legislativas a nivel de la UE y a nivel nacional: toda edición en papel de los módulos debería contrastarse con posibles actualizaciones en el sitio web [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu)

