

# MÓDULO 1

Requisitos de información  
precontractual

OCTUBRE DE 2022



Funded by  
the European Union

## **EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD:**

La información y los puntos de vista expuestos en esta publicación son los del autor o autores y no reflejan necesariamente la opinión oficial de la Comisión. La Comisión no garantiza la exactitud de los datos incluidos en la presente publicación. Ni la Comisión ni ninguna persona que actúe en nombre de la Comisión podrán ser consideradas responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella.

Este documento no es jurídicamente vinculante, y no es una interpretación formal del Derecho de la UE o nacional, ni puede proporcionar asesoramiento jurídico comprensivo o completo. No tiene intención de sustituir al asesoramiento jurídico profesional sobre cuestiones particulares.

Los lectores también deben recordar que la legislación nacional y de la UE se actualiza continuamente: cualquier versión en papel de los módulos debe compararse con las posibles actualizaciones en el sitio web [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).

**OCTUBRE DE 2022**

## Tabla de Contenidos

Introducción .....	6
¿Puedo excluir o limitar la aplicación de la legislación en materia de consumo? .....	9
¿Todos los que me compran un consumidor? .....	9
¿Qué sucede en caso de transacciones con doble propósito? .....	10
¿Qué es un contrato de consumo? .....	11
¿Cuáles son los requisitos de información precontractual? .....	12
¿Están los contratos celebrados con consumidores exentos de los requisitos de información precontractual establecidos en la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores? .....	13
¿Qué requisitos de información precontractual se aplican a los contratos celebrados con consumidores en mi tienda («contrato local»)? .....	14
Requisitos adicionales de información precontractual para los contratos celebrados en el establecimiento con arreglo a la legislación nacional. ....	16
¿Qué requisitos de información se aplican a los contratos celebrados a distancia o fuera de su empresa? .....	18
¿Cómo debe presentar la información precontractual y contractual? .....	21
¿Qué significa en términos prácticos? .....	22
¿En qué idioma debe presentarse esta información precontractual y contractual? .....	23
En el caso de contratos negociados fuera de los locales comerciales, ¿es suficiente con informar oralmente al consumidor de todas estas informaciones? .....	23
¿Necesito presentar esta información precontractual y contractual de diferentes maneras, dependiendo de quiénes sean mis consumidores objetivo? .....	23
¿Qué sucede con las ventas transfronterizas? .....	24
Tratamiento específico de las ventas que usted dirige a consumidores residentes en otros Estados miembros .....	24
¿En qué condiciones se puede considerar que se dirige a los consumidores de otros Estados miembros? .....	24
¿Qué significa esto para ti en la práctica? .....	25
Cuando usted tiene una disputa en un contrato transfronterizo de este tipo, ¿qué tribunal es competente? .....	25

¿Cuáles son las consecuencias si no presento los requisitos de información precontractual? .....26

Anexo 1 – Aplicación de las opciones reguladoras de la DRC por parte de los Estados miembros .....35

«Asegurarse de que todos los comerciantes cumplen su obligación de informar a sus consumidores de manera clara y exhaustiva antes de que adquieran unas condiciones de competencia más equitativas en el mercado»

**Comerciante**

«Si los comerciantes me informan clara y exhaustivamente, esto mejora mi confianza tanto en ellos como en el mercado»

**Consumidor**

«Información clara y completa antes de comprar me ayuda a tomar decisiones sólidas sobre si realmente quiero o no ciertos productos»

**Consumidor**

## Introducción

Estimado empresario:

Este Manual forma parte del proyecto Consumer Law Ready dirigido específicamente a microempresas, pequeñas y medianas empresas que interactúan con los consumidores.

El proyecto Consumer Law Ready es un proyecto de ámbito europeo gestionado por EUROCHAMBRES (Asociación de Cámaras Europeas de Comercio e Industria, en consorcio con BEUC (Organización Europea de Consumidores) y SMEunited (Asociación de Artesanía & PYME en Europa). Está financiado por la Unión Europea con el apoyo de la Comisión Europea.

El objetivo del proyecto es ayudarle a cumplir los requisitos de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores.

La legislación de la UE en materia de protección de los consumidores consiste en diferentes actos legislativos adoptados por la Unión Europea en los últimos 25 años y transpuestos por cada Estado miembro de la UE en su legislación nacional respectiva. En 2017, la Comisión Europea concluyó una evaluación para comprobar si las normas siguen siendo adecuadas para su finalidad. El resultado fue globalmente positivo<sup>1</sup>. La principal conclusión fue que las normas existentes deben ser aplicadas mejor por las autoridades y más conocidas por las empresas y los consumidores. El proyecto Consumer Law Ready tiene por objeto mejorar el conocimiento de los comerciantes, en particular de las PYME, sobre los derechos de los consumidores y sus correspondientes obligaciones legales.

El Manual consta de cinco módulos. Cada uno trata un tema concreto de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores:

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

Este manual es solo uno de los materiales de aprendizaje creados dentro del proyecto Consumer Law Ready. El sitio [web](http://consumerlawready.eu) [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) contiene otras herramientas de aprendizaje, como videos, cuestionarios y una «prueba

---

<sup>1</sup> Puede encontrar más información sobre la evaluación, sus conclusiones y acciones 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)

electrónica» a través de la cual se puede obtener un certificado. También puede conectarse con expertos y otras PYME a través de un foro.

El Módulo 1 del Manual tiene como objetivo familiarizarle con la información precontractual que usted como comerciante necesita revelar antes de celebrar un contrato con un consumidor. Describe qué información, cómo y cuándo necesita proporcionar, y le da consejos para que sea más fácil para usted cumplir con la ley.

El Módulo presenta los requisitos de información precontractual establecidos en la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores (Directiva sobre los derechos de los consumidores – DRC), que se ha incorporado a la legislación nacional de los Estados miembros de la UE. Para obtener información más detallada sobre las disposiciones de la Directiva sobre los derechos de los consumidores, consulte el [documento de orientación de la Comisión Europea](#),<sup>2</sup> que está disponible en todas las lenguas oficiales de la UE.

La Directiva sobre los derechos de los consumidores ha sido modificada por la [Directiva \(UE\) 2019/2161, de 27 de noviembre de 2019](#), relativa a una mejor aplicación y modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión. Los Estados miembros de la UE deben incorporar estos cambios a su ordenamiento jurídico nacional a más tardar el 28 de noviembre de 2021 y aplicar las nuevas normas a partir del 28 de mayo de 2022. Los cambios relativos a la información precontractual se presentan en este módulo en casillas separadas con el título «Nuevas normas a 28 de mayo de 2022». Además, la [Directiva \(UE\) 2019/770](#) sobre determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales (Directiva sobre contenidos digitales) introducirá una garantía jurídica para los contenidos y servicios digitales<sup>3</sup>. Por consiguiente, los comerciantes tendrán que informar a sus consumidores sobre la garantía legal de un contenido o servicio digital antes de la celebración de un contrato. Estos cambios también serán señalados a su atención en este módulo.

Además de estos requisitos horizontales, otros requisitos de información, principalmente sectoriales, podrían aplicarse —independientemente o combinados con los requisitos de información de la DRC- en función del tipo de contrato (por ejemplo, crédito al consumo, viajes combinados, etc.). Estos otros requisitos están fuera del alcance de este Manual, pero le animamos a familiarizarse con ellos, así como teniendo en cuenta su área de negocio específica. De hecho, en caso de conflicto entre las normas sectoriales específicas y las normas generales, deben aplicarse las normas sectoriales específicas. La base [de datos sobre Derecho](#) de los consumidores<sup>4</sup> y el [Portal de Empresas «Tu Europa»](#)<sup>5</sup> pueden ayudarle a recopilar la información pertinente o ponerse en contacto con su organización empresarial local.

Esperamos que la información proporcionada en el Manual sea útil.

---

<sup>2</sup> Véase [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en)

<sup>3</sup> Véase el módulo 3 – Derechos y garantías de los consumidores

<sup>4</sup> Véase [https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database)

<sup>5</sup> Véase <http://europa.eu/youreurope/business/>

# MÓDULO 1

## ¿Qué es la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores?

La legislación de la UE en materia de protección de los consumidores se compone de diferentes conjuntos de normas.

Se refieren a la equidad de las prácticas comerciales, la equidad de las cláusulas contractuales, los requisitos de información precontractual, el derecho de desistimiento del consumidor y otras normas específicas de protección del consumidor para determinados tipos de contratos celebrados con consumidores (por ejemplo, contratos negociados fuera de los locales comerciales, contratos celebrados a distancia, por ejemplo, en línea) o sectoriales (por ejemplo, contratos de crédito al consumo, contratos de viaje combinado, contratos de aprovechamiento por tiempo compartido, buenas normas de garantía, etc.).

Si una norma de la legislación sectorial específica de la UE entra en conflicto con una norma de la Directiva sobre derechos de los consumidores, prevalecerá y se aplicará a ese sector específico.

El respeto de todas las leyes de consumo puede parecer difícil al principio. Ahora que tienes este Manual en tus manos, ¡tienes lo que necesitas para cumplir mejor con la ley! Dependiendo de su área de negocio, asegúrese de que también se familiarice con otros requisitos de información generales o sectoriales relevantes.  Como se ha indicado anteriormente, la [base de datos sobre](#) <sup>6</sup>Derecho de los consumidores y el [Portal de Empresas «Tu Europa»](#) también <sup>7</sup> pueden ayudarle a encontrar la información pertinente, así como su organización empresarial local.

## ¿Puedo excluir o limitar la aplicación de la legislación en materia de consumo?

Si usted está vendiendo bienes o servicios a un consumidor, ni usted ni nadie más pueden excluir o limitar la aplicación de la legislación en materia de consumo.

Por ejemplo, es ilegal escribir cláusulas contractuales que indiquen su intención de excluir o limitar la aplicación de la legislación en materia de consumo, tales como: «A este contrato no se aplicarán las normas contractuales de los consumidores, sino las normas del Derecho contractual general». Declararlo no solo permanecería sin efectos jurídicos y no sería vinculante para el consumidor; también puede, en determinadas circunstancias, representar una cláusula contractual abusiva<sup>8</sup>.

## ¿Todos los que me compran un consumidor?

Los requisitos de la legislación de la UE en materia de consumo se aplican a usted siempre que ofrezca sus productos (bienes, servicios, contenidos digitales) a un «consumidor» en cualquier país de la UE. Por lo tanto, la definición de «consumidor» es importante.

El consumidor es cualquier persona física que le compra un producto que no va a utilizar para fines profesionales, sino solo para fines personales.

**Ejemplo:** Un consumidor puede ser una persona que compra una impresora en una tienda de ladrillo y mortero para sus necesidades personales o que compra un libro en línea a un comerciante.

<sup>6</sup> Ver Base de datos sobre Derecho del Consumidor [https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database)

<sup>7</sup> Véase <http://europa.eu/youreurope/business/>

<sup>8</sup> Véase el módulo 4 sobre prácticas comerciales desleales y cláusulas contractuales abusivas



Un consumidor solo puede ser una persona física. Las entidades jurídicas, es decir, las empresas o asociaciones, no pueden considerarse consumidores. Sin embargo, en algunos Estados miembros, estas entidades gozan de un nivel de protección similar al que algunas de las normas de protección de los consumidores se han ampliado para ofrecer protección también a las empresas o a determinadas asociaciones. Los Estados miembros no podrán introducir una definición jurídica diferente de «consumidor», que esté plenamente armonizada a escala europea. 🇪🇺 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 con fines profesionales, por ejemplo, para revenderlos aún más en la cadena de suministro, la legislación en materia de consumo no se aplica en principio.

**Ejemplo:** una persona que compra platos y cubiertos para el restaurante que gestiona no es un consumidor; por lo tanto, no se aplicará la legislación en materia de protección de los consumidores, salvo en el caso de las disposiciones de la Directiva 2001/95/CE sobre seguridad general de los productos. Del mismo modo, si su empresa presta servicios de limpieza de ventanas a otra empresa, no se aplicará la legislación de consumidores. No obstante, en tales casos se aplicarán otros conjuntos de normas de la UE o nacionales. 🇪🇺

En algunos países, el uso de un número de IVA es una buena indicación de si un comprador actúa o no como consumidor.

## ¿Qué sucede en caso de transacciones con doble propósito?

Tal vez te preguntes: ¿qué sucede cuando alguien compra un producto para su uso personal y profesional?

**Ejemplo 1:** un abogado compra una computadora que usará para escribir correos electrónicos a su familia, pero también para redactar informes para sus *clientes*.



**Ejemplo 2:** una persona ha reparado el techo; vive en una parte de la casa con su familia y utiliza la otra parte como tienda para vender ropa.



¿Se aplica el Derecho de los consumidores en tales situaciones en las que el contrato de compraventa o de servicios tiene una dimensión tanto personal como profesional?

Esto se denomina «contrato de doble propósito»: un bien o un servicio tiene un doble propósito. En tales casos, para determinar si se aplica la legislación en materia de protección de los consumidores, es necesario comprobar la finalidad prevaleciente de dicho contrato. En otras palabras, la tarea es verificar si el abogado usará su computadora más para escribir correos electrónicos personales o para preparar documentos para sus clientes. Del mismo modo, la pregunta es si la casa mencionada representa más un lugar para vender ropa o una casa familiar.

**Ejemplo:** si el ordenador se utiliza el 20 % del tiempo para escribir correos electrónicos a los clientes y el 80 % del tiempo para escribir correos personales, el contrato estará protegido por la ley de consumo.

## ¿Qué es un contrato de consumo?

Un contrato de consumo es todo contrato que un comerciante celebra con un consumidor, independientemente de por qué canal (por ejemplo, en Internet, por teléfono o en una tienda) e independientemente de si tiene por objeto el suministro de bienes, servicios o contenidos digitales.

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

La DRC distingue entre «contratos celebrados en el establecimiento» (por ejemplo, contratos celebrados con consumidores en una tienda), «contratos a distancia» (por ejemplo, contratos celebrados por Internet o por teléfono) y «contratos fuera del establecimiento» (por ejemplo, contratos celebrados en el domicilio del consumidor).

Contrariamente a los " **contratos locales**«, los **«contratos de distancia**» son aquellos en los que no existe presencia física simultánea del comerciante y del consumidor en el momento de la celebración del contrato. Los ejemplos típicos de contratos celebrados a distancia son los celebrados por correo, en línea o por teléfono. Los contratos a distancia incluyen también situaciones en las que el consumidor visita los locales comerciales únicamente para recabar información sobre los bienes o servicios, pero posteriormente negocia y celebra el contrato a distancia. Por el contrario, un contrato iniciado mediante comunicación a distancia (por ejemplo, un correo electrónico o una llamada telefónica para fijar una cita o hacer una reserva), pero celebrado en los locales comerciales del comerciante no debe considerarse un contrato a distancia.



Los **«contratos celebrados fuera del establecimiento**» son los celebrados en presencia física simultánea del comerciante y del consumidor,

pero en un lugar que no es el local comercial del comerciante. Los locales comerciales incluyen los locales en cualquier forma (por ejemplo, tiendas, puestos, etc.) que sirven de centro de actividad permanente o habitual para el comerciante. Los locales comerciales también incluyen los locales que el comerciante utiliza de forma estacional (por ejemplo, la tienda de helados en la playa durante el verano). Normalmente, los contratos negociados fuera de los locales comerciales son los celebrados en el domicilio o el lugar de trabajo del consumidor o durante una excursión organizada por el comerciante.



Mientras que en el caso de los contratos celebrados en el establecimiento, los Estados miembros pueden añadir requisitos precontractuales a los establecidos en la<sup>9</sup>DRC, en el caso de los contratos a distancia y fuera del establecimiento, los requisitos de información precontractual se establecen en dicha Directiva y los Estados miembros no pueden añadir otros requisitos. Por lo tanto, si desea ofrecer sus bienes o servicios a los consumidores de diferentes países de la UE, puede hacerlo desde su sitio web simplemente asegurándose de que traduce correctamente en todas las lenguas pertinentes exactamente la misma y completa información precontractual. A partir del 28 de mayo de 2022, los consumidores también se beneficiarán de sus

derechos cuando no paguen en dinero por un servicio o contenido digital, sino que proporcionen datos personales (a menos que estos datos sean estrictamente necesarios para proporcionar los contenidos digitales, por ejemplo, la dirección de correo electrónico a la que deben suministrarse los contenidos digitales).

## ¿Cuáles son los requisitos de información precontractual?

Los requisitos de información precontractual son elementos de información que el legislador ha determinado que son importantes para garantizar que el consumidor elija con conocimiento de causa antes de celebrar un contrato. La DRC establece una lista general de elementos de información que un comerciante debe comunicar al consumidor antes de que el consumidor celebre un contrato in situ, fuera del establecimiento o a distancia.

Téngase en cuenta que, también en las fases anteriores a la precontractual, como durante la publicidad, los comerciantes de toda la UE deben actuar con diligencia profesional y revelar todos los elementos que los consumidores medios tendrían que tomar decisiones sobre transacciones con conocimiento de causa. El hecho de no hacerlo puede constituir una acción u omisión engañosa.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Véase el anexo 1

<sup>10</sup> Véase el Módulo 4 sobre prácticas comerciales desleales y cláusulas contractuales abusivas.

## ¿Están los contratos celebrados con consumidores exentos de los requisitos de información precontractual establecidos en la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores?

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

- a) contratos de servicios sociales, como la asistencia social;
- b) contratos de servicios sanitarios;
- c) los contratos de juegos de azar, incluidas las loterías, los juegos de casino y las transacciones de apuestas;
- d) contratos de servicios financieros, como diferentes contratos de crédito al consumo;
- e) contratos de creación, adquisición o cesión de bienes inmuebles o de derechos sobre bienes inmuebles;
- f) contratos para la construcción de nuevos edificios, la conversión sustancial de edificios existentes y el alquiler de viviendas con fines residenciales;
- g) contratos de viaje combinado<sup>11</sup>;
- h) contratos de aprovechamiento por turno, productos vacacionales de larga duración, contratos de reventa y de intercambio;
- i) los contratos que, de conformidad con las legislaciones nacionales de los Estados miembros, estén establecidos por un funcionario público que tenga la obligación legal de ser independiente e imparcial y que, facilitando información jurídica completa, garantice que el consumidor solo celebra el contrato sobre la base de una cuidadosa consideración jurídica y con conocimiento de su alcance jurídico;
- j) los contratos de suministro de productos alimenticios, bebidas u otros bienes destinados al consumo corriente en el hogar y que sean suministrados físicamente por un comerciante en rondas frecuentes y regulares al domicilio, residencia o lugar de trabajo del consumidor;
- k) contratos para servicios de transporte de viajeros, con excepción del artículo 8, apartado 2, sobre requisitos formales para las ventas en línea, 19 sobre tasas por el uso de medios de pago y 22 DRC sobre pagos adicionales (prohibición de tasas sorpresa)<sup>12</sup>;
- l) los contratos celebrados mediante máquinas expendedoras automáticas o locales comerciales automatizados;
- m) contratos celebrados con operadores de telecomunicaciones a través de teléfonos públicos de pago para su utilización o celebrados para el uso de una sola conexión por teléfono, Internet o fax establecidos por un consumidor;
- n) desde el 28 de mayo de 2022, los contratos para cualquier mercancía vendida mediante ejecución o de otro modo por autoridad legal.

Sin embargo, siguen existiendo obligaciones de información precontractual para muchos de estos contratos en virtud de otras disposiciones del Derecho de la UE o nacional. Este es el caso, por ejemplo, de los contratos relativos a los contratos de crédito para los consumidores<sup>13</sup>.

Además, según las disposiciones de la Directiva sobre los derechos de los consumidores, algunos Estados

<sup>11</sup> Con excepción del artículo 6, apartado 7, el artículo 8, apartados 2 y 6, y los artículos 19, 21 y 22 de la DRC, que también se aplican a los contratos de viaje combinado.

<sup>12</sup> A partir del 28 de mayo de 2022, el artículo 21 (tasa telefónica básica para los servicios posventa) de la DRC también será aplicable a los contratos de transporte.

<sup>13</sup> Los requisitos de información precontractual se establecen en la Directiva sobre créditos al consumo (2008/48/CE).

miembros también han adoptado normas nacionales que exigen a los comerciantes de los requisitos de información precontractual para los «contratos de baja cuantía»: este es el caso en Alemania, Austria, Bélgica, Chipre, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Grecia, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, los Países Bajos, Polonia, Portugal, Rumanía, Eslovenia, Suecia y el Reino Unido. Por favor, echa un vistazo al ANEXO 1 para descubrir más sobre estas especificidades. 

## ¿Qué requisitos de información precontractual se aplican a los contratos celebrados con consumidores en mi tienda («contrato local»)?

De conformidad con la Directiva sobre los derechos de los consumidores, ya existen en toda la UE ocho elementos de información clave que debe presentar claramente a los consumidores antes de que celebren un contrato de compraventa o de servicios con usted en su tienda, si esa información no resulta ya evidente en el contexto en el que opera. Se trata de:

1. Las **principales características** de los bienes o servicios que ofrece: todos los detalles presentan las principales características del producto que está a la venta. Por ejemplo, el tamaño y las cualidades similares (por ejemplo, 64 KB de memoria de una memoria USB) y el material/composición (por ejemplo, chaqueta de cuero) de un producto.

Es importante que el medio utilizado para facilitar esta información sea fácilmente legible y comprensible para un consumidor medio; este medio puede ser, por ejemplo, un pedazo de papel.

2. **Su identidad**, como su nombre comercial, la dirección geográfica donde está establecido y el número de teléfono de su empresa. La dirección de una tienda o de un restaurante

(dirección geográfica) constituye un ejemplo evidente de información que se desprende del contexto, en el caso de contratos celebrados en el establecimiento.

3. El **precio total** de los bienes o servicios que ofrece. Esto significa que el precio debe estar completamente completo, es decir, debe incluir todos los impuestos aplicables, el flete adicional, la entrega y los gastos postales (en su caso). Si el precio no puede calcularse por adelantado, tiene que revelar al consumidor cómo se calculará el precio o, cuando esos cargos no puedan calcularse razonablemente por adelantado, el hecho de que dichos cargos adicionales puedan ser pagaderos.

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

4. Todos los arreglos, en su caso, para el **pago, la entrega, el cumplimiento**, el plazo para el cual usted se compromete a entregar los bienes o a realizar el servicio, y su **política de tramitación de reclamaciones**.

**Ejemplo:** informar al consumidor de que el producto se entrega a través de un transportista concreto y de que la entrega se ejecutará en un plazo de 15 días hábiles. Además, infórmele de lo que necesita hacer en caso de que desee quejarse y de cómo presentar su queja.

5. 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 (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, 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 (tres años en España desde el 1 de enero de 2022)

**Ejemplo:** una garantía comercial que ofrezca soluciones en relación con el funcionamiento de un hierro durante 5 años, en lugar de solo para los dos años cubiertos por la garantía legal y que cubra más que los defectos existentes en el momento de la entrega. El comerciante tiene la obligación de hacer visibles la existencia y las condiciones de la garantía legal.

En caso de que ofrezca un servicio postventa, debe informar al consumidor sobre su existencia y modalidades para beneficiarse de él<sup>14</sup>. En este contexto, tenga en cuenta que, con arreglo a la Directiva sobre los derechos de los consumidores, los costes de un centro de llamadas de clientes nunca pueden ser superiores a los de una llamada telefónica local, si la llamada está relacionada con una pregunta sobre un contrato existente.

### Nuevas normas en virtud de la *Directiva sobre contenidos digitales*

La nueva Directiva sobre contenidos digitales<sup>15</sup> introduce una garantía jurídica para los contenidos y servicios digitales (véase el módulo 3 – Derechos y garantías de los consumidores).

Por consiguiente, los comerciantes deben informar a sus consumidores sobre la garantía legal de conformidad de un contenido o servicio digital antes de la celebración de un contrato.

6. La **duración** del contrato. Si su contrato prevé que el consumidor debe estar obligado por un período mínimo de tiempo, deberá informar de antemano al consumidor sobre la duración de dicho período.

<sup>14</sup> Véase el Módulo 3 sobre ventas al consumidor, que describe las soluciones que el comerciante debe proporcionar para los bienes defectuosos.

**Ejemplo:** es necesario informar a los consumidores sobre el número mínimo de meses que deben permanecer afiliados a su club de gimnasia para poder beneficiarse del precio ofrecido por las suscripciones anuales.

## O

Es necesario aclarar si el contrato de suscripción tiene una duración determinada o no, y si se prorroga automáticamente o no. Por ejemplo, si requiere que el consumidor dé un preaviso previo de 15 días para rescindir el contrato, deberá ser informado de este plazo antes de celebrar el contrato.

7. La **funcionalidad**, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables, **de los contenidos digitales**, en su caso. Esto significa que es necesario explicar al consumidor cómo funciona el contenido digital en la práctica. En particular, se refiere a la presencia o ausencia de restricciones técnicas.

**Ejemplo:** indicar si un software para PC en particular que usted está vendiendo en su tienda puede ser utilizado fuera de línea o en línea; indique si el uso del software está restringido solo a un país.

8. La **interoperabilidad de los contenidos digitales** con el hardware y el software.

**Ejemplo:** informe al consumidor de que el contenido digital que ofrece solo puede utilizarse para sistemas operativos Macintosh en ordenadores Apple.

<sup>15</sup> [Directiva \(UE\) 2019/770](#) sobre determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales.

## Nuevas normas a partir del 28 de mayo de 2022



Además, si vendes bienes con elementos digitales, contenidos o servicios digitales, tendrás que informar al consumidor sobre su **funcionalidad, compatibilidad e interoperabilidad** con hardware y software.

Tenga cuidado de que, dado que la mayoría de estas operaciones «in situ» son de carácter nacional, la Directiva sobre derechos de los consumidores permite a todos los Estados miembros de la UE introducir, con arreglo a la legislación nacional, requisitos precontractuales adicionales a la lista anterior. Por lo tanto, si desea abrir una tienda en otro Estado miembro, debe familiarizarse con los posibles requisitos de información adicional aplicables en él.

Aunque a continuación se explican algunos elementos, el ANEXO 1 le proporcionará una visión general de las decisiones reglamentarias adoptadas por cada Estado miembro.<sup>16</sup>

### Requisitos adicionales de información precontractual para los contratos celebrados en el establecimiento con arreglo a la legislación nacional.

Téngase en cuenta que algunos Estados miembros han añadido elementos adicionales a la lista anterior<sup>17</sup>. Además, algunos Estados miembros han eximido a las transacciones cotidianas de la obligación de facilitar la lista de información anterior<sup>18</sup>.

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 y oferta correspondiente, el

empresario deberá facilitarle de forma clara, comprensible y accesible, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.

Sin perjuicio de la normativa sectorial que en su caso resulte de aplicación, los términos en que se suministre dicha información, principalmente cuando se trate de personas consumidoras vulnerables, además de claros, comprensibles, veraces y suficientes, se facilitarán en un formato fácilmente accesible, garantizando en su caso la asistencia necesaria, de forma que aseguren su adecuada comprensión y permitan la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

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

<sup>16</sup> Como alternativa, también puede remitirse a las notificaciones reales presentadas por los Estados miembros sobre el uso de opciones reglamentarias con arreglo al artículo 29 de la Directiva 2011/83/CE, relativa a los derechos de los consumidores. Véase <https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer->

[contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en)

<sup>17</sup> De conformidad con el artículo 5, apartado 4, de la DRC.

<sup>18</sup> De conformidad con el artículo 5, apartado 3, de la DRC.

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, el contenido digital y los servicios digitales, 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.

i) La funcionalidad de los bienes con elementos digitales, el contenido digital y los servicios 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 compatibilidad e interoperabilidad relevante de los bienes con elementos digitales, el contenido digital y los servicios digitales 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 y en su caso, a petición de cualquiera de las partes, deberá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato.

5. La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en este artículo incumbirá al empresario.

## ¿Qué requisitos de información se aplican a los contratos celebrados a distancia o fuera de su empresa?

La Directiva sobre los derechos de los consumidores ha **armonizado plenamente** la lista de información precontractual que debe facilitar a sus consumidores si opera a distancia (por ejemplo, en línea o por teléfono) o si celebra contratos «fuera del establecimiento», como en la puerta del consumidor. Esto significa que, para estos canales comerciales, los Estados miembros ya no pueden añadir requisitos precontractuales a la lista establecida en la Directiva.

Esta lista incluye todos los puntos de información que necesita proporcionar si opera a través de tiendas, **además** de algunos artículos más. Muchos de ellos solo se aplican si y en su caso, dependiendo de la naturaleza de la transacción en cuestión y del hecho de que, en el caso de los contratos a distancia y fuera del establecimiento, los consumidores disfrutan, en toda la UE, de un derecho de desistimiento de 14 días<sup>19</sup>. Aquí está la lista de los **elementos adicionales, además de los requisitos enumerados anteriormente para los contratos locales**<sup>20</sup>:

1. Además de revelar su identidad y su lugar geográfico de establecimiento, cada vez que opere a distancia o fuera de locales comerciales debe asegurarse de proporcionar un número de teléfono y un correo electrónico para que su consumidor pueda comunicarse con usted de forma rápida y eficiente. Si actúa en nombre de otro comerciante, debe indicar también su dirección geográfica e identidad.
2. Si es diferente del lugar de establecimiento, también debe indicar la dirección, incluida la del comerciante

en cuyo nombre actúa, donde el consumidor puede enviar cualquier reclamación.

3. Si es diferente de los costes de una llamada telefónica local («tarifa básica»), también debe informar al consumidor sobre el coste del uso de los medios de comunicación a distancia para la celebración del contrato. Una vez celebrado el contrato, tenga en cuenta que, con arreglo a la Directiva sobre los derechos de los consumidores, el coste de una línea directa que responda a las preguntas de los consumidores en relación con sus contratos nunca podrá superar el tipo básico.

4. Si se adhiere a un código de conducta, también debe informar al consumidor sobre su existencia y cómo se pueden obtener copias de los mismos.

**Ejemplo:** revelar que forma parte del Código ICC sobre Prácticas de Comunicación de Publicidad y Marketing y añadir un enlace al mismo.

5. Si su contrato requiere que el consumidor pague o proporcione un depósito u otra garantía financiera, debe informar al consumidor con antelación sobre sus condiciones y modalidades.

**Ejemplo:** debe informar a sus clientes con antelación si tienen que proporcionar un depósito por adelantado para el hotel, que han reservado de usted en línea, e informarles en qué condiciones pueden recuperarlo.

6. Cuando proceda, también debe informar a los consumidores sobre la posibilidad de utilizar mecanismos extrajudiciales de reclamación y reparación para resolver cualquier litigio que el consumidor pueda tener con usted. Esto puede hacerse, por ejemplo, gracias a la plataforma de

<sup>19</sup> Véase el Módulo 2 sobre el derecho de los consumidores a desistir de contratos a distancia y fuera del establecimiento.

<sup>20</sup> Para que los Entrenadores Líder lo comprueben.

resolución de litigios en línea, que es una herramienta que ayuda a los consumidores a presentar su reclamación a una entidad específica de resolución alternativa de litigios<sup>21</sup>.

7. Por último, si no se aplica un derecho de desistimiento limitado o nulo al tipo específico de contrato en juego<sup>22</sup>, deberá informar a su cliente sobre este hecho o sobre las circunstancias en las que pierde este derecho de desistimiento. Si, por el contrario, el contrato está cubierto por un derecho de desistimiento, deberá informar a su cliente sobre:

- a) las condiciones, plazos y procedimientos para ejercer ese derecho de conformidad con el modelo de formulario establecido por la ley<sup>23</sup>;
- b) el hecho de que tendrá que asumir los gastos de devolución de las mercancías en caso de desistimiento y, en caso de que las mercancías no puedan, por su naturaleza, normalmente ser devueltas por correo, el coste de la devolución de las mercancías.  
**Ejemplo:** si el consumidor le ha comprado una nevera o una lavadora (artículos que normalmente se entregan puerta a puerta en lugar de entregarse para su envío en una oficina de correos), debe especificar al consumidor un transportista (por ejemplo, el asignado para entregar el bien) y un precio para devolver los bienes, o al menos una estimación razonable del coste máximo, posiblemente basado en el coste de entrega<sup>24</sup>; y
- c) el hecho de que, si el consumidor ejerce el derecho de desistimiento después de haber hecho una solicitud explícita, durante el período de desistimiento, para iniciar la prestación del servicio, será responsable de pagarle el coste

proporcionado por los servicios que haya prestado mientras tanto.

**Ejemplo:** si el consumidor celebra con usted un contrato de servicios de telefonía móvil, debe informarle de que, si exige expresamente que los servicios comiencen inmediatamente, pero decide, por ejemplo, 10 días después de la firma del contrato, retirarlo, tendría que pagarle un tercio de la suscripción mensual más el precio de los servicios adicionales recibidos hasta entonces.

### Nuevas normas a partir del 28 de mayo de 2022



Con arreglo a las nuevas normas, los Estados miembros tendrán la opción reglamentaria de ampliar la duración del período de desistimiento de 14 a 30 días para dos tipos de contratos celebrados fuera del establecimiento:

— Visitas no solicitadas de un comerciante a la casa del consumidor.

— Excursiones organizadas por un comerciante con el fin de promover o vender productos a consumidores potenciales.

Esta opción tiene por objeto ofrecer una protección adicional a los consumidores en relación con estas prácticas o canales de venta específicos.

Como comerciante, deberá informar a los consumidores antes de la celebración del contrato sobre la duración del período de desistimiento. Por lo tanto, si le preocupan estos tipos de ventas, no olvide comprobar si el Estado o Estados miembros en los que opera ha adoptado o ha adoptado esta opción reglamentaria para

<sup>21</sup> Para más detalles, consulte el Módulo 5.

<sup>22</sup> El artículo 16 de la Directiva sobre los derechos de los consumidores enumera el tipo de contratos que no tienen derecho a desistir. Para más información, véase el módulo 2 sobre el derecho de desistimiento y las [orientaciones de la DG JUST sobre la Directiva](#) sobre los derechos de los consumidores

([http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm)).

<sup>23</sup> Para más detalles, consulte el Módulo 2.

<sup>24</sup> Véase la [Guía de la DG JUST sobre la Directiva sobre los derechos](#) de los consumidores, capítulo 6.2.

informar correctamente a sus consumidores sobre la duración de su período de desistimiento.

**Es importante destacar que, en algunos casos, el deber de información se ha simplificado.**

**La comunicación** a distancia a veces proporciona solo un espacio o tiempo limitado para mostrar la información. En tales casos, debe proporcionar la información más importante, antes de la celebración del contrato, es decir:

1. tu identidad
2. las principales características del producto que usted ofrece
3. su precio total
4. información sobre cómo utilizar el derecho de desistimiento
5. la duración del contrato o, si es de duración indeterminada, las condiciones para su resolución.

Sin embargo, todos los demás requisitos de información deben facilitarse de manera adecuada (por ejemplo, en un documento PDF posterior a la orden de compra real).

Además, en el caso de un contrato en línea, el comerciante deberá, antes de que el consumidor realice un pedido y acepte pagar, informar al consumidor de manera destacada, directamente antes de que el consumidor realice su pedido, de las siguientes cuestiones:

1. cuáles son las principales características del producto;
2. que es su precio total;
3. ¿cuál es la duración del contrato o, si el contrato es de duración indeterminada, cuáles son las condiciones para resolverlo?
4. si el contrato prevé que el consumidor debe estar vinculado por un período mínimo de tiempo, cuál es la duración de dicho período.

El comerciante debe asegurarse de que el consumidor, al realizar su pedido en línea, reconoce explícitamente

que el pedido implica una obligación de pago. Si la realización de un pedido implica la activación de un botón o una función similar, el botón o función similar solo debe etiquetarse de manera fácilmente legible con las palabras «pagar ahora», «comprar ahora», «confirmar compra», «orden con obligación de pago» o una formulación correspondiente inequívoca que indique que la realización del pedido implica la obligación de pagar al comerciante.

**Normas especiales para los contratos celebrados fuera del establecimiento:**

Tenga en cuenta que, para los contratos celebrados fuera del establecimiento, deberá proporcionar a los consumidores una copia del contrato firmado. Debe facilitar la información precontractual y la copia del contrato en papel o, si el consumidor está de acuerdo, en otro soporte duradero.

Taquí también hay algunas simplificaciones con respecto a un cierto tipo **de contratos fuera del establecimiento**, donde:

- el consumidor solicite explícitamente servicios de reparación o mantenimiento, y
- el comerciante y el consumidor cumplen inmediatamente sus obligaciones contractuales (generalmente servicio de reparación y pago) y,
- el pago a realizar no supera los 200 EUR.

En tales casos, deberá informar sobre lo siguiente, en papel o, si el consumidor está de acuerdo, en otro soporte duradero:

- su identidad, y nuestra dirección (lugar de establecimiento), un número de teléfono y un correo electrónico;
- el precio o la forma en que debe calcularse el precio junto con una estimación del precio total. Si el consumidor está de acuerdo, no necesita un papel u otro soporte duradero para la siguiente información;

- la característica principal de la notificación, si existe o no el derecho de desistimiento.

Obsérvese que los siguientes Estados miembros no aplican estas simplificaciones a los contratos celebrados inmediatamente fuera del establecimiento para servicios de reparación y mantenimiento: Irlanda, Lituania, los Países Bajos, Portugal, Eslovenia, Eslovaquia y España.

### Nuevas normas a partir del 28 de mayo de 2022



#### **a) Requisitos específicos de información precontractual para los contratos celebrados en mercados en línea<sup>25</sup>.**

Antes de que un consumidor esté vinculado por un contrato a distancia, el proveedor del mercado en línea tendrá que proporcionar al consumidor la siguiente información de **manera clara, adecuada y comprensible**:

(1) información general en una sección específica de la interfaz en línea a la que se puede acceder directa y fácilmente desde la página en la que se presentan las ofertas:

— sobre los principales parámetros que determinan la clasificación de las ofertas presentadas al consumidor como resultado de la consulta de búsqueda y,

— la importancia relativa de esos parámetros frente a otros parámetros.

(2) si el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenidos digitales es o no un comerciante, sobre la base de la declaración de dicho tercero al proveedor del mercado en línea.

(3) cuando el tercero no sea un comerciante, que los derechos de los consumidores de la UE no se apliquen al contrato.

(4) cuando proceda, cómo se comparten las obligaciones relacionadas con el contrato entre el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenidos digitales y el proveedor del mercado en línea.

#### **B) Requisitos adicionales de información precontractual para contratos a distancia y fuera del establecimiento**

— Tenga en cuenta que está obligado a informar a los consumidores sobre su número de teléfono y su correo electrónico. Usted puede proporcionar otros medios en línea de comunicación por escrito, que permiten mantener el contenido y la fecha/hora de las correspondencias con usted. Además, también puede utilizar otros canales de comunicación para llegar a sus clientes, como chats, etc.

— Cuando proceda, como comerciante, tendrá que informar a los consumidores de la personalización de precios basada en la toma de decisiones automatizada. En la práctica, esto significa que, cuando sea pertinente, debe informar previamente a sus consumidores de que el precio que les ha presentado se ha fijado, mediante un sistema automatizado de toma de decisiones, recopilando datos de los consumidores .

## ¿Cómo debe presentar la información precontractual y contractual?

El texto que proporciona la información requerida siempre debe ser fácil de leer y entender para un

<sup>25</sup> La Directiva actualizada sobre los derechos de los consumidores tendrá una definición de mercado en línea: «un servicio que utilice software, incluido un sitio web, parte de un sitio web o una aplicación,

gestionado por un comerciante o en su nombre, que permita a los consumidores celebrar contratos a distancia con otros comerciantes o consumidores».

consumidor medio. La información facilitada debe facilitarse de manera clara, legible y comprensible.

## ¿Qué significa en términos prácticos?

La evaluación de si la información se ha facilitado de la manera correcta siempre debe llevarse a cabo caso por caso. Estos son algunos consejos prácticos para aumentar sus posibilidades de cumplir:

- utilice un tipo de fuente fácil de preparar y de un tamaño suficientemente grande (por ejemplo, tamaño de fuente comparable a una fuente 12 Times New Roman)

- asegúrese de que las letras aparecen claramente en el color de fondo (por ejemplo, negro sobre blanco; por ejemplo, no amarillo brillante en blanco)
- deje suficiente espacio entre las oraciones y los párrafos
- redactar en un lenguaje claro.

### Solución simple

Si tiene alguna duda sobre la claridad de su información, pídale a alguna persona en su vecindad (familia, amigos, colegas, etc.) que le dé su opinión honesta sobre si lo considera claro, legible y comprensible.

No permitido	Permitido
«Tiene un período de garantía de dos años <sup>26</sup> »	«Nuestra dirección es Athens Road 21, 1000 Limassol, Chipre»
«En caso de litigio, se aplicará la legislación francesa» <sup>27</sup>	«Tiene 14 (cuatro) días a partir de la fecha en que recibe el bien para ejercer su derecho de desistimiento»
<a href="mailto:youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es">youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es</a>	«Para cualquier producto que nos compre, tiene una garantía legal de dos años durante la cual puede utilizar una serie de remedios en caso de que su producto resulte no estar en conformidad con el contrato»
■ ■	

<sup>26</sup> Debe quedar claro que se trata de una garantía legal

<sup>27</sup> Redactado como tal, esta declaración no siempre es correcta, especialmente en las ventas transfronterizas. En principio, si se dirige a consumidores de otro Estado miembro de la UE que el suyo, lo que se aplica es la legislación del lugar de residencia de los consumidores.

Sin embargo, por contrato, las partes pueden optar por aplicar una ley diferente. En este caso, esta elección de ley no puede privar a su consumidor extranjero de la protección que ofrecen las disposiciones imperativas de su país de residencia.

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

Cada Estado miembro podrá optar por definir la lengua en la que la información debe comunicarse al consumidor. Como se describe en el anexo 1, más de la mitad de todos 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, es la lengua o lenguas oficiales del Estado miembro. 🇪🇺

Esto es muy importante. De hecho, si usted proporciona la información en otro idioma que el requerido, se considera que la información no se proporcionó en absoluto. Para comprobar qué lengua ha elegido cada Estado miembro, consulte el ANEXO 1.

## En el caso de contratos negociados fuera de los locales comerciales, ¿es suficiente con informar oralmente al consumidor de todas estas informaciones?

En el caso de contratos negociados fuera de los locales comerciales, no es suficiente facilitar la información oral al consumidor. La información debe facilitarse en papel.

La información también podrá facilitarse en otro soporte duradero si el consumidor lo ha aceptado. Para estar en el lado seguro, conservar siempre por escrito una prueba de que el consumidor ha acordado que la información se facilita en un soporte duradero que no sea un trozo de papel. Otros soportes duraderos

incluyen, 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 almacenar. Es importante proporcionar esta información en un soporte duradero para que el consumidor pueda acceder a la información en el futuro.



Si usted no proporciona la información en la forma requerida por la ley, esto tendrá los mismos efectos que si no hubiera proporcionado la información en absoluto<sup>28</sup>.

## ¿Necesito presentar esta información precontractual y contractual de diferentes maneras, dependiendo de quiénes sean mis consumidores objetivo?

La legislación de la UE exige que usted actúe siempre con diligencia profesional y que ejerza un grado especial de atención si presenta sus productos y servicios a grupos de consumidores que pueden ser particularmente vulnerables debido a su edad o discapacidad.

<sup>28</sup> Véase el capítulo sobre «Cuáles son las consecuencias si no presento los requisitos de información precontractual».

Si se dirige específicamente a grupos de consumidores vulnerables, siempre debe adaptar los métodos en los que proporciona la información a sus particularidades. Por ejemplo, el tamaño de la fuente de la información facilitada al consumidor debe ajustarse a las necesidades de una persona de edad avanzada. La información debe ser muy clara, comprensible y accesible.

Del mismo modo, en el caso de un consumidor con discapacidad visual, la información debe facilitarse mediante el uso de medios y símbolos adecuados.

El hecho de no ejercer el grado adecuado de diligencia profesional al tratar con estos consumidores especiales puede constituir una práctica comercial desleal.<sup>29</sup>

## ¿Qué sucede con las ventas transfronterizas?

### Tratamiento específico de las ventas que usted dirige a consumidores residentes en otros Estados miembros

Con arreglo a la<sup>30</sup>legislación de la UE, si dirige sus actividades comerciales a consumidores en países de la UE diferentes de los suyos, normalmente es la ley del país en el que vive el consumidor lo que se aplica a su contrato con el consumidor extranjero. Si ambos han elegido una ley diferente, dicha elección no puede privar a su consumidor extranjero de la protección concedida por las disposiciones obligatorias de su país de residencia.

Por lo tanto, si, por ejemplo, su sitio web está dirigido a los consumidores de un Estado miembro que ha impuesto requisitos lingüísticos haciendo uso de la

opción reglamentaria prevista en el artículo 6, apartado 7, de la Directiva sobre los derechos de los consumidores, debe facilitar al consumidor información contractual en la lengua requerida por dicho Estado miembro (véase el anexo I). De manera más general, siempre que haga publicidad u ofrezca sus bienes o servicios en otros Estados miembros, debe respetar el estándar de protección de la legislación en materia de consumo de los países a los que se dirige.

### ¿En qué condiciones se puede considerar que se dirige a los consumidores de otros Estados miembros?

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha establecido una serie de criterios no exhaustivos para determinar si sus actividades comerciales o profesionales están «dirigidas» en un Estado miembro concreto. Tales criterios implican, por ejemplo, el uso de lenguas o monedas distintas de las utilizadas generalmente en el Estado miembro del lugar de establecimiento de su empresa, la mención de números de teléfono con un código internacional, la utilización de un nombre de dominio de primer nivel distinto del del Estado miembro en el que esté establecida su sociedad<sup>31</sup>.

Sin embargo, si no dirige sus actividades a otros países de la UE y un consumidor de otro Estado miembro de la UE se le acerca por iniciativa propia, se aplica su legislación nacional.

<sup>29</sup> Para más detalles, véase el Módulo 4 sobre prácticas comerciales desleales y cláusulas contractuales abusivas.

<sup>30</sup> En particular, el llamado Reglamento (CE) n.º 593/2008 relativo a la «Roma I».

<sup>31</sup> Para más información, véanse los asuntos acumulados C 585/08 y C 144/09 Peter Pammer y Hotel Alpenhof GesmbH, el Tribunal de Justicia.

## ¿Qué significa esto para ti en la práctica?

### ¿Qué ley será aplicable a sus contratos transfronterizos?

A primera vista, puede parecer complejo para un pequeño comerciante cumplir con la legislación del país de sus diferentes consumidores, en diferentes países. Podría impedir que algunos comerciantes ofrezcan sus bienes o servicios a través de la frontera. Sin embargo, en la práctica:

1. La legislación de la UE proporciona, como describimos en el marco de los módulos relativos a la legislación de los consumidores, una cantidad importante de disposiciones armonizadas en materia de protección de los consumidores. Estas normas se aplican en toda la UE.
2. Incluso si, en algunos aspectos, quedan diferencias entre los Estados miembros, esto no significa que no se le permita que sus contratos con los consumidores estén diseñados con arreglo a su propia legislación: como se ha explicado anteriormente, puede estar de acuerdo con el consumidor en que debe aplicarse otra ley, en cuyo caso solo tendrá que respetar la legislación obligatoria en materia de consumo del Estado en el que vive el consumidor.
3. En la práctica, la legislación obligatoria en materia de consumo de otro Estado miembro solo será pertinente si sus normas son más protectoras que las de su ordenamiento jurídico o la legislación que usted ha acordado con el consumidor. Este podría ser el caso, por ejemplo, cuando el período de

garantía legal de la legislación del consumidor sea más largo que el previsto en su propia legislación.

4. También gracias a los módulos de formación sobre la legislación del consumidor, podrá saber de antemano qué requisitos adicionales pueden aplicarse en qué otro Estado miembro al que está considerando dirigir sus actividades comerciales.
5. La cuestión de la ley aplicable a menudo solo será pertinente si existe un desacuerdo con el consumidor. Muchos malentendidos se pueden resolver amistosamente o mediante el uso de su servicio de quejas interna.

En este módulo, hemos subrayado varios puntos sobre los que los Estados miembros han adoptado normas que difieren de las establecidas en la Directiva sobre los derechos de los consumidores en materia de información precontractual. Puede encontrar la información en anexo o en el sitio web de la Comisión Europea<sup>32</sup>. Si desea comprobar cómo los distintos países de la UE han transpuesto la Directiva sobre derechos de los consumidores, también puede utilizar la nueva base de datos de la Comisión Europea sobre legislación [en materia de consumo](#)<sup>33</sup>. 

## Cuando usted tiene una disputa en un contrato transfronterizo de este tipo, ¿qué tribunal es competente?

Si, con sus ofertas, dirige sus actividades a consumidores de otros países de la UE y pasa a tener un litigio con uno de sus consumidores de otro país de la UE, tenga en cuenta que el tribunal competente para

<sup>32</sup> Regulatory choices under Article 29 CRD | European Commission (europa.eu) (<https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd>)

<sup>33</sup> Véase la base de datos del Derecho de los consumidores: [https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database)

resolver tal litigio siempre será, con arreglo al Derecho de la UE, el del país en el que vive el consumidor. No puede demandar al consumidor ante un tribunal de otro país y si estipula tal opción en sus términos y condiciones, correría el riesgo de una multa severa. El consumidor, por el contrario, tiene la opción de demandarlo también ante su tribunal de origen. En el caso de los asuntos transfronterizos, con el fin de facilitar la resolución de litigios, la UE ha creado una plataforma de RLL que permite establecer contactos entre los sistemas de RAL de diferentes Estados miembros<sup>34</sup>.

**Ejemplo:** si usted es un comerciante francés con sede en Lille que vende sus productos a consumidores belgas, no puede establecer en sus términos y condiciones que, en caso de litigio, los únicos tribunales competentes para resolver el litigio son los tribunales de Lille.

## ¿Cuáles son las consecuencias si no presento los requisitos de información precontractual?

Las consecuencias son diferentes si no se proporcionan los requisitos de información precontractual.

En primer lugar, corres el riesgo de decepcionar a tus consumidores y dañar tu reputación.

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

Por último, correría el riesgo de tener que pagar una multa monetaria con arreglo a la legislación nacional por

incumplimiento de la Directiva sobre los derechos de los consumidores.

También existen diversas vías de recurso contractuales y extracontractuales que el consumidor tiene derecho a solicitar. Por ejemplo, el consumidor puede solicitar la rescisión del contrato o la indemnización por los daños y perjuicios que se le hayan producido como consecuencia de la falta de información.

Podría ser útil saber qué remedios aplican los tribunales nacionales, especialmente cuando opera en mercados fuera de su propio país.

### Nuevas normas a partir del 28 de mayo de 2022



#### **Sanciones más eficaces para las infracciones transfronterizas**

La DRC actualizada equipará mejor a las autoridades nacionales de protección de los consumidores para hacer frente a las infracciones que afectan a muchos consumidores en toda la UE. En la actualidad, cuando un comerciante incumple las normas de protección de los consumidores, las sanciones varían considerablemente de un país a otro y a menudo son muy bajas, incluso por infracciones muy graves. Las nuevas normas otorgarán a las autoridades nacionales la facultad de imponer sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias de manera coordinada cuando trabajen conjuntamente en infracciones transfronterizas que afecten a los consumidores en varios Estados miembros de la UE.

En tales casos, las autoridades nacionales estarán facultadas para imponer una multa de hasta el 4 % del volumen de negocios del comerciante, o de hasta 2 millones EUR cuando no se disponga de información sobre el volumen de negocios. Los Estados miembros

<sup>34</sup> Véase el Módulo 5 de este manual.

son libres de mantener o introducir multas máximas más elevadas. 

Téngase en cuenta asimismo que, a partir del 25 de junio de 2021, los consumidores podrán hacer valer los derechos definidos por la DRC también en procedimientos colectivos en consonancia con las nuevas normas establecidas en la Directiva (UE) 2020/1828,<sup>35</sup> relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores (RAD)<sup>36</sup>.

---

<sup>35</sup> Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2020, relativa a las acciones de representación

para la protección de los intereses colectivos de los consumidores y por la que se deroga la Directiva 2009/22/CE

<sup>36</sup> Véase el módulo 5.

# Anexos

## Anexo 1 – Aplicación de las opciones reguladoras de la DRC por parte de los Estados miembros

A pesar de que la Directiva es una Directiva de armonización completa, los Estados miembros disponen de una serie de opciones reglamentarias sobre su aplicación con arreglo a los principios de subsidiariedad y que permiten cierta flexibilidad. Los siguientes artículos de la DRC ofrecen una opción reglamentaria:

- Artículo 3, apartado 4: no aplicar las disposiciones a los contratos celebrados fuera del establecimiento si el pago que debe efectuar el consumidor no excede de 50 EUR;
- Artículo 6, apartado 7 – imponer requisitos lingüísticos relativos a la información contractual para los contratos a distancia y fuera del establecimiento;
- Artículo 6, apartado 8, para imponer requisitos de información adicionales de conformidad con la Directiva 2006/123/CE y la Directiva 2000/31/CE en relación con los contratos a distancia y fuera del establecimiento;
- Apartado 4 del artículo 7 – no aplicar un régimen simplificado de información a los contratos celebrados fuera del establecimiento para realizar reparaciones 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 prohíbe al comerciante cobrar el pago del consumidor durante un período determinado después de la celebración del contrato.

En los cuadros que figuran a continuación se exponen las opciones reglamentarias adoptadas por los Estados miembros<sup>37</sup>

**A partir del 28 de mayo de 2022, la Directiva actualizada sobre los derechos de los consumidores introducirá las siguientes nuevas opciones reglamentarias para los Estados miembros.**

- Artículo 6, letra a) – Imponer requisitos de información adicionales a los proveedores de mercados en línea.
- Artículo 9, apartado 1 bis – Ampliar la duración del período de desistimiento del período de desistimiento de 14 a 30 días para la venta a domicilio y las excursiones comerciales.
- Artículo 16, apartado 2 – Excepción de varias excepciones al derecho de desistimiento en el marco de la venta a domicilio y de las excursiones comerciales.
- Artículo 16, apartado 3 – Disponer que, en el caso de contratos de servicios que impongan al consumidor la obligación de pagar cuando el consumidor haya solicitado específicamente una visita al comerciante para realizar reparaciones, el consumidor perderá el derecho de desistimiento una vez que el servicio se haya prestado íntegramente, siempre que la ejecución haya comenzado con el consentimiento expreso previo del consumidor.

<sup>37</sup> Estudio sobre la aplicación de la DRC – 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, apartado 4	Artículo 6, apartado 7	Artículo 6, apartado 8	Artículo 7, apartado 4	Artículo 8, apartado 6	Artículo 9, apartado 3
Austria (AT)	Sí, límite de 50 EUR	No se utiliza	No se utiliza	No se utiliza	Sí, solo para contratos de servicios	No se utiliza
Bélgica (BE)	Sí, 50 EUR, pero solo para contratos con fines humanitarios	No se utiliza	No se utiliza	Posibilidad conservada pero aún no utilizada <sup>25</sup>	Posibilidad conservada pero aún no utilizada <sup>38</sup>	Sí, 7 días, pero no se aplica a los contratos celebrados fuera del establecimiento o en espectáculos, ferias y exposiciones
Bulgaria (BG)	No se utiliza	Sí	No se utiliza	No se utiliza	Sí	No se utiliza
Croacia (HR)	No se utiliza	Sí	No se utiliza	No se utiliza	No se utiliza	No se utiliza
Chipre (CY)	Sí, límite de 20 EUR	Sí	Sí	No se utiliza	Sí	No se utiliza
Checo Rep (CZ)	No se utiliza	Sí	No se utiliza	No se utiliza	No se utiliza	No se utiliza
Dinamarca (DK)	Sí, sí. límite 350 DKK (46 EUR)	Sí, danés, si la comercialización se hace en danés.	No se utiliza	No se utiliza	No se utiliza	No se utiliza
Estonia (EE)	Sí, el límite es de 20 EUR	Sí	No se utiliza	No se utiliza	Sí, sí. El artículo solo se aplica cuando el profesional llama al consumidor	No se utiliza
Finlandia (FI)	Sí <sup>39</sup>	No se utiliza	No se utiliza	No se utiliza	No se utiliza	No se utiliza

<sup>38</sup> La traducción no oficial señala que Bélgica ha hecho uso de esta opción, pero es el Rey quien tiene la posibilidad de introducir un acuerdo más ligero para proporcionar información. Del mismo modo, en virtud del artículo 8, es el Rey quien tiene la posibilidad de designar sectores a los que se aplicará el requisito. Es incierto si se ha utilizado.

<sup>39</sup> Según una consulta, esto es de 30 EUR.

País	Artículo 3, apartado 4	Artículo 6, apartado 7	Artículo 6, apartado 8	Artículo 7, apartado 4	Artículo 8, apartado 6	Artículo 9, apartado 3
Francia (FR)	No se utiliza	Sí	No se utiliza	No se utiliza	Sí, sí. Artículo solo se aplica cuando un profesional de ventas llama al consumidor <sup>40</sup> No se utiliza pero había un requisito legislativo previo de	Sí -7 días
Alemania (DE)	Sí, el límite es de 40 EUR	No se utiliza	No se utiliza	No se utiliza	Este tipo para determinados sectores	No se utiliza
Grecia (EL)	Sí, el límite es de 30 EUR	No se utiliza	No se utiliza <sup>41</sup>	No se utiliza	Sí	Sí – durante el período de desistimiento
Hungría (HU)	No se utiliza	No se utiliza	Sí <sup>42</sup>	No se utiliza	No se utiliza	No se utiliza
Irlanda (IE)	Sí, el límite es de 50 EUR	No se utiliza	No se utiliza	Sí	No se utiliza	No se utiliza
Italia (IT)	Sí, el límite es de 50 EUR	Sí, sí. si el consumidor lo solicita	No se utiliza	No se utiliza	Sí	No, no. Sin pagaré con una fecha de vencimiento inferior a 15 días después entrega de mercancías
Letonia (LV)	Sí, el límite es de 35 EUR Sí, sí.	No se utiliza	No se utiliza	No se utiliza	No se utiliza	No se utiliza
Lituania (LT)	me nos de 100 LTL (aprox. 29 EUR)	Sí	No se utiliza	Sí	Sí	No se utiliza
Luxemburgo (LU)	Sí, el límite es de 50 EUR	No se utiliza	No se utiliza	No se utiliza	Sí	No se utiliza

<sup>40</sup> El artículo L221-16 del Código francés de consumidores establece, en su apartado 5, que es ilegal celebrar un contrato a través de un número de teléfono desconocido (número bloqueado) (artículo L221-17).

<sup>41</sup> Grecia ha transpuesto el texto del artículo 6, apartado 8, de la Directiva (casi palabra por palabra) en forma del artículo 3, apartado 7, de su Ley 2251/1994 (en su versión modificada), pero no ha introducido ningún requisito concreto de información adicional. Las entrevistas han confirmado que no se han tomado medidas reales en este ámbito.

<sup>42</sup> Ha establecido requisitos adicionales para el suministro de información sobre garantías y garantías, derecho a la conciliación e información sobre la 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, apartado 4	Artículo 6, apartado 7	Artículo 6, apartado 8	Artículo 7, apartado 4	Artículo 8, apartado 6	Artículo 9, apartado 3
Malta (MT)	Sí, sí. El límite es de 30 EUR	Sí, se requiere cualquiera de las dos lenguas oficiales	No se utiliza	No se utiliza	Sí	Sí, el depósito solo se puede recoger 14 días después de la celebración del contrato
Países Bajos (NL)	Sí, el límite es de 50 EUR	No se utiliza	No se utiliza	Sí	Sí (aplicación limitada)	No se utiliza
Polonia (PL)	Sí, el límite es de 50 PLN. [aprox. 12 EUR]	Sí	No se utiliza	No se utiliza	Sí, sí. El artículo solo se aplica cuando las ventas profesionales llaman al consumidor	No se utiliza
Portugal (PT)	Sí, pero solo a la suscripción de artículos periódicos por un límite de 40 EUR	Sí	No se utiliza	Sí	Sí, sí. El artículo solo se aplica cuando el profesional de ventas llama	No se utiliza
Rumanía (RO)	Sí, el límite es de 10 EUR	Sí	No se utiliza	No se utiliza	Sí	No se utiliza
Eslovaquia (SK)	No se utiliza	No se utiliza	No se utiliza	Sí	Sí	Sí – hasta la final del período de desistimiento
Eslovenia (SI)	Sí, el límite es de 20 EUR	Sí	No se utiliza	Sí	Sí	No se utiliza
España (ES)	No se utiliza	Sí	No se utiliza	Sí	Sí, sí. El artículo solo se aplica cuando las ventas llamadas profesionales	No se utiliza
Suecia (SE)	Sí, el límite es de 43 EUR <sup>43</sup>	No se utiliza	No se utiliza	No se utiliza	No se utiliza	No se utiliza

<sup>43</sup> El importe es de 400 SEK.

# Consumer Law → READY

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022