

Módulo 1

Requisitos de información precontractual

AVISO:

La información y puntos de vista expuestos en esta publicación son responsabilidad de los autores y no reflejan necesariamente la opinión oficial de la Comisión Europea. La Comisión Europea no garantiza la exactitud de los datos incluidos en esta publicación. Ni la Comisión Europea ni ninguna persona que actúe en nombre de la Comisión Europea pueden ser responsables del uso que se pueda hacer de la información contenida.

Este documento no es jurídicamente vinculante, ni constituye una interpretación formal de la legislación de la UE o nacional, ni puede proporcionar asesoramiento jurídico completo o integral. No pretende sustituir el asesoramiento legal profesional sobre cuestiones concretas.

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

Cualquier término específico de género utilizado pretende ser inclusivo para todos los géneros.

Julio de 2025

Índice

Introducción	6
¿Puedo excluir o limitar la aplicación de la legislación de consumo?	9
¿Es todo el mundo que me compra un consumidor?	9
¿Qué ocurre en el caso de transacciones con doble propósito?	10
¿Qué es un contrato de consumo?	11
¿Qué son los requisitos de información precontractual?	12
¿Están exentos algunos contratos de tener que facilitar los requisitos de información precontractual establecidos por la Directiva 2011/83/UE sobre derechos de los consumidores?	13
¿Qué requisitos de información precontractual se aplican a los contratos de consumo celebrados en mi tienda ("contrato en las instalaciones comerciales")?	14
Requisitos adicionales de información precontractual para contratos en las instalaciones según la legislación nacional.	17
¿Qué requisitos de información se aplican a los contratos de consumo celebrados a distancia o fuera de establecimiento mercantil?	17
¿Cómo tienes que presentar la información precontractual y la información contractual?	23
¿Qué significa en términos prácticos?	23
¿En qué lenguaje debe presentarse esta información precontractual y contractual?	24
En el caso de contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil, ¿es suficiente con que le cuente al consumidor verbalmente toda esta información?	24
¿Necesito presentar esta información precontractual y contractual de diferentes maneras, dependiendo de quiénes sean mis consumidores objetivo?	25
¿Qué ocurre con las ventas transfronterizas?	25
Tratamiento específico de las ventas que diriges a consumidores residentes en otros Estados miembros	25
¿En qué casos se puede considerar que un empresario se dirige a consumidores de otros Estados miembro? ...	26
¿Qué significa esto para ti en la práctica?	26
Cuando tienes una disputa en un contrato transfronterizo de este tipo, ¿qué tribunal es competente?	27

¿Cuáles son las consecuencias si no proporcionas los requisitos de información precontractual?27

Anexo 1 - Aplicación de las decisiones regulatorias de la Directiva de los Derechos del Consumidor por parte de los Estados miembro de la UE.....35

"Asegurarse de que todos los comerciantes cumplen con su deber de informar a sus clientes de forma clara y exhaustiva antes de comprar, garantiza unas reglas de juego más equitativas en el mercado"

Vendedor

"Si los empresarios me informan de forma clara y completa, esto mejora mi confianza tanto en ellos como en el mercado"

Consumidor

"Tener información clara y completa antes de comprar, me ayuda a tomar decisiones acertadas sobre si realmente quiero ciertos productos o no"

Consumidor

Introducción

Querido empresario,

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

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

El objetivo del proyecto es ayudarte a cumplir con los requisitos de la legislación de consumo de la UE.

El derecho de la protección del consumidor de la UE consiste en diferentes disposiciones legislativas adoptadas por la Unión Europea durante los últimos 25 años y transpuestas por cada Estado miembro de la UE en su respectiva legislación nacional. En 2024, la Comisión concluyó el Informe de Comprobación de Equidad Digital y Aptitud (lanzado en 2022)¹ que tenía como objetivo evaluar si las normas actuales de protección al consumidor son adecuadas para garantizar un alto nivel de protección al consumidor en el entorno digital. El Informe mostró que estas normas siguen siendo relevantes y necesarias para garantizar un alto nivel de protección al consumidor y un funcionamiento eficaz del Mercado Único Digital. Al mismo tiempo, identificó varias prácticas dañinas y en evolución a las que se enfrentan los consumidores en línea y señaló áreas de mejora que deben abordarse en el futuro. El proyecto Consumer Law Ready tiene como objetivo mejorar el conocimiento de los empresarios, en particular de las pymes, sobre los derechos del consumidor y sus correspondientes obligaciones legales.

El Manual consta de siete módulos. Cada uno trata un tema concreto del derecho de consumo de la UE:

- El Módulo 1 trata sobre las normas sobre los requisitos de información precontractual.
- El Módulo 2 presenta las normas sobre el derecho del consumidor a desistir de contratos a distancia y fuera de establecimiento mercantil.
- El Módulo 3 se centra en las soluciones que los comerciantes deben ofrecer cuando no cumplen con el contrato.
- El Módulo 4 se centra en las prácticas comerciales desleales y las cláusulas abusivas.
- El Módulo 5 introduce los mecanismos alternativos de resolución de conflictos (ADR).
- El Módulo 6 explica los derechos y obligaciones en los market places (o plataformas de venta online).
- El Módulo 7 trata sobre la seguridad de productos (2026).

¹ Puedes encontrar más información sobre la evaluación, sus conclusiones y acciones de seguimiento en la página web de la Comisión Europea: https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20in%20the%20digital%20environment.

Este Manual es solo uno de los materiales de aprendizaje creados dentro del proyecto Consumer Law Ready. La web consumerlawready.eu contiene otras herramientas de aprendizaje, como vídeos, cuestionarios y un examen online a través del cual puedes obtener un certificado. También puedes conectar con expertos y otras pymes a través de un foro.

El Módulo 1 del Manual pretende familiarizarte con la información precontractual que tú, como empresario, debes facilitar antes de firmar un contrato con un consumidor. Describe qué información, cómo y cuándo la debes proporcionar, y te da consejos para facilitarte el cumplimiento de la ley.

El Módulo 1 presenta los requisitos de información precontractual establecidos en la Directiva 2011/83/UE sobre derechos del consumidor (la Directiva de Derechos del Consumidor – DDC por sus siglas en castellano o CRD por sus siglas en inglés), que ha sido trasladada a las leyes nacionales de los Estados miembros de la UE. Para obtener información más detallada sobre las disposiciones de la Directiva de Derechos del Consumidor, consulta el [documento de orientación de la Comisión Europea](#)² disponible en todos los idiomas oficiales de la UE.

La Directiva sobre los Derechos del Consumidor ha sido modificada por la [Directiva \(UE\) 2019/2161](#) de 27 de noviembre de 2019 sobre una mejor aplicación y modernización de las normas de protección al consumidor de la Unión ("Directiva de Modernización"). Los Estados miembros de la UE trasladaron estos cambios a sus normas nacionales y tuvieron que aplicar desde el 28 de mayo de 2022. Los cambios relativos a la información precontractual se incorporan en este módulo. Además, la [Directiva \(UE\) 2019/770](#) sobre ciertos aspectos relativos a los contratos de suministro de contenidos digitales y servicios digitales (Directiva sobre Contenidos Digitales) introdujo una garantía legal para el contenido digital y los servicios³ digitales. Por ello, los comerciantes ahora deben informar a sus consumidores sobre la garantía legal de un contenido digital o un servicio digital antes de la firma de un contrato. A estos cambios también se hará referencia en este módulo.

El módulo también introduce las modificaciones introducidas por la [Directiva \(UE\) 2024/825](#) de 28 de febrero de 2024 en lo que respecta al empoderamiento de los consumidores para la transición ecológica mediante una mejor protección frente a prácticas desleales y mediante una mejor información ("Directiva ECGT" según sus siglas en inglés o "Directiva ECTE" por sus siglas en castellano).⁴ Para anticipar los cambios legislativos que introducirá, y aunque en el momento en que se publica este módulo, no están en vigor, nos referiremos a las principales modificaciones de la Directiva de Derechos del Consumidor que pueden afectarte. Estos nuevos cambios se presentarán en este módulo en apartados separados con el título "*Nuevas reglas desde septiembre de 2026*".

Además de esos requisitos horizontales, generales para todas las relaciones de consumo, pueden aplicarse otros requisitos de información, principalmente sectoriales, que sean independientes o combinados con los requisitos de información de la DDC, dependiendo del tipo de contrato (por ejemplo, crédito al consumidor, viajes en paquete, etc.). Esos otros requisitos están fuera del alcance de este Manual, pero te animamos a familiarizarte con ellos también teniendo en cuenta tu área de negocio específica. De hecho, en caso de conflicto entre las normas sectoriales y las

² Véase <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52021XC1229%2804%29&qid=1640961745514>

³ Véase el módulo 3 – Derechos y garantías del consumidor.

⁴ Los Estados miembros deben adoptar las medidas para su transposición antes del 27 de marzo de 2026 y aplicarlas a partir del 27 de septiembre de 2026.

generales, deben aplicarse las primeras. La [Base de Datos de Derecho del Consumidor](#)⁵ y el [Portal de Negocios Your Europe](#)⁶ pueden ayudarte a recopilar la información relevante. También puedes ponerte en contacto con tu organización empresarial local.

Esperamos que la información proporcionada en el Manual te resulte útil.

⁵ Véase https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/index_es.htm

⁶ Véase https://europa.eu/youreurope/business/index_es.htm

¿Qué es la legislación de consumo de la UE?

La legislación de la UE sobre consumo consiste en diferentes conjuntos de normas.

Tratan sobre la equidad de las prácticas comerciales, de la equidad de los términos contractuales, de los requisitos de información precontractual, del derecho de desistimiento del consumidor y hay otras normas de protección al consumidor específicas para tipos particulares de contratos de consumo (por ejemplo, contratos negociados fuera del establecimiento mercantil o contratos celebrados a distancia como son los formalizados online) y/o específicas de algún sector (por ejemplo, contratos de crédito al consumo, contratos de viajes combinado, contratos de uso de tiempo compartido, normas de garantías, etc.).

Si una norma de la legislación de sectores específicos de la UE entra en conflicto con una norma de la Directiva de Derechos del Consumidor, prevalecerá la norma del sector específico y se aplicará a ese caso concreto.

Conocer y cumplir todas estas normas puede parecer difícil al principio, pero ahora que tienes este Manual en tus manos, ¡tienes lo que necesitas para cumplir mejor con la ley! Dependiendo de tu área de negocio, asegúrate también de familiarizarte con otros requisitos generales y/o específicos de información sectoriales. 

Como se ha mencionado anteriormente, la [Base de Datos de Derecho del Consumidor](#)⁷ y el [Portal de Negocios Your Europe](#)⁸ también pueden ayudarte a encontrar la información relevante, así como acudir a tu organización empresarial local.

¿Puedo excluir o limitar la aplicación de la legislación de consumo?

Si vendes bienes o servicios a un consumidor, no puedes excluir o limitar la aplicación de la legislación de consumo.

Es ilegal poner cláusulas en las que se exprese la intención de excluir o limitar la aplicación de la legislación de consumo, como pudiera ser: "A este contrato no se aplicarán las normas contractuales de consumo, sino las normas del derecho contractual general". Esta cláusula no solo no tiene efectos legales ni es vinculante para el consumidor; es que, además, podría, en determinadas circunstancias, calificarse como una cláusula abusiva⁹.

¿Es todo el mundo que me compra un consumidor?

La legislación de consumo de la UE se aplica siempre que ofrezcas tus productos (bienes, servicios, contenido digital) 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 compra un producto que no usará para fines profesionales, sino solo personales.

Ejemplo: Un consumidor puede ser una persona que compra una impresora en una tienda física para sus necesidades personales o que compra un libro a un vendedor online.

⁷ Véase: https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/index_es.htm

⁸ Véase https://europa.eu/youreurope/business/index_es.htm

⁹ Véase el Módulo 4 sobre prácticas comerciales desleales y cláusulas abusivas



Un consumidor solo puede ser una persona física. Las personas jurídicas, es decir, empresas o asociaciones, no pueden calificarse como consumidores. Sin embargo, en algunos Estados Miembros, dichas entidades gozan de un nivel de protección similar, ya que algunas de las normas que protegen a los consumidores se han ampliado para ofrecer protección también a ciertas empresas o asociaciones. Los Estados Miembros no pueden introducir una definición legal diferente de "consumidor", porque la definición está plenamente armonizada a nivel europeo. 🇪🇺

Cuando alguien compra productos con fines profesionales, por ejemplo, para revenderlos más adelante en la cadena de suministro, el derecho de consumo, en principio, no se aplica.

Ejemplo: una persona que compra platos y cubiertos para el restaurante que gestiona no es consumidor; por tanto, la legislación de consumo no se aplicará salvo por lo que se disponga en el Reglamento 2023/988 relativo a la seguridad general de los productos¹⁰. Igualmente, si tu empresa ofrece servicios de limpieza de ventanas a otra compañía, la legislación de consumo no se aplicará. Sin embargo, en tales casos, se aplicarán otros conjuntos de normas de la UE y/o nacionales. 🇪🇺

En algunos países, el uso de un número VAT (identificador fiscal único utilizado por empresas y autónomos para realizar operaciones comerciales sujetas al IVA dentro de la Unión Europea) es un buen indicador para saber si un comprador actúa como consumidor o no.

¿Qué ocurre en el caso de transacciones con doble propósito?

Quizá te preguntes: ¿qué ocurre cuando alguien compra un producto tanto para su uso personal como profesional?

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



Ejemplo 2: una persona que manda reparar el tejado de su casa en la que destina una parte a vivir con su familia y la otra como tienda para vender ropa.

¹⁰ <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2023/988/oj/eng>



¿Se aplica el derecho de consumo en las situaciones en las que el contrato de compraventa o servicio tiene tanto una dimensión personal como una 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 de consumo, es necesario comprobar el propósito predominante de ese contrato. En otras palabras, y siguiendo los ejemplos expuestos, la tarea consiste en verificar si el abogado usará más su ordenador para escribir correos personales o para preparar documentos para sus clientes. De igual modo, la cuestión es si la casa mencionada representa más bien un lugar para vender ropa o una casa familiar.

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

¿Qué es un contrato de consumo?

Un contrato de consumo es cualquier contrato que un empresario celebra con un consumidor, independientemente del canal utilizado (por ejemplo, por Internet, por teléfono o en una tienda física) e independientemente de si su objeto es el suministro de bienes, servicios y/o contenido digital.

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

La DDC distingue entre "contratos en las instalaciones" (por ejemplo, contratos de consumo celebrados en una tienda), "contratos a distancia" (por ejemplo, contratos de consumo celebrados por Internet o por teléfono) y "contratos fuera de establecimiento mercantil" (por ejemplo, contratos de consumo celebrados en el domicilio del consumidor).

A diferencia de los **"contratos en las instalaciones"**, los **"contratos a distancia"** son aquellos en los que no existe presencia física simultánea entre el vendedor y el comprador en el momento de la celebración del contrato. Ejemplos típicos de contratos celebrados a distancia son los celebrados por correo, *on line* o por teléfono. Los contratos a distancia también incluyen casos en los que el consumidor visita las instalaciones comerciales únicamente para recopilar información sobre los bienes o servicios, pero posteriormente negocia y concluye 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 las instalaciones comerciales del empresario, no debe considerarse un contrato a distancia.



Los **"contratos fuera de establecimiento mercantil"** son aquellos celebrados en presencia física simultánea del vendedor y el consumidor, pero en un lugar que no es el local comercial del empresario. Los locales comerciales incluyen aquellos en cualquier forma (por

ejemplo, tiendas, puestos, etc.) que sirvan como lugar de negocio permanente o habitual. Los locales comerciales también incluyen los que el empresario utiliza de forma estacional (por ejemplo, una heladería en la playa durante el verano). Normalmente, los contratos fuera de establecimiento mercantil son aquellos celebrados en la casa o lugar de trabajo del consumidor, o durante una excursión organizada por el empresario.



Mientras que para los contratos en las instalaciones del empresario los Estados miembros pueden añadir requisitos precontractuales a los establecidos en la DDC¹¹, para los contratos a distancia y fuera de establecimiento mercantil los requisitos de información precontractual están todos establecidos en esa Directiva y los Estados miembros no pueden añadir otros. Así, si deseas ofrecer tus productos o servicios a consumidores en diferentes países de la UE, puedes hacerlo desde tu página web asegurándote de traducir correctamente en todos los idiomas relevantes exactamente la misma información precontractual completa.

Desde mayo de 2022, los consumidores también se benefician de sus derechos cuando no pagan dinero por un servicio o contenido digital, pero proporcionan datos personales (a menos que estos datos sean

estrictamente necesarios para proporcionar el contenido digital, por ejemplo, la dirección de correo electrónico a la que debe ser suministrado el contenido digital).

¿Qué son los requisitos de información precontractual?

Los requisitos de información precontractual son determinados elementos informativos que el legislador ha identificado como importantes para asegurar que el consumidor tome una decisión informada antes de firmar un contrato. La DDC establece una lista general de información que un empresario debe comunicar al consumidor antes de que este firme un contrato en su local comercial, fuera del establecimiento mercantil o a distancia.

Ten en cuenta que, también en etapas previas a iniciar el contacto, como puede ser durante la publicidad, los comerciantes de toda la UE deben actuar de acuerdo con la diligencia profesional y divulgar todos los elementos que un consumidor medio (aquel que no tiene una especial formación en derecho de consumo) necesitaría para tomar decisiones informadas. No hacerlo puede constituir una acción engañosa u omisión.¹²

¹¹ Véase el Anexo 1.

¹² Véase el Módulo 4 sobre prácticas comerciales desleales y cláusulas abusivas.

¿Están exentos algunos contratos de tener que facilitar 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 de Derechos del Consumidor no se aplican a los siguientes contratos:

- a) Contratos para servicios sociales, como la atención social;
- b) contratos para servicios sanitarios;
- c) contratos para juegos, incluyendo loterías, juegos de casino y apuestas;
- d) contratos de servicios financieros, como el contrato de crédito al consumo;
- e) contratos para la creación, adquisición o transferencia 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 para viajes en paquetes organizados¹³;
- h) contratos sobre multipropiedad, productos vacacionales a largo plazo, contratos de reventa e 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) contratos para el suministro de alimentos, bebidas u otros bienes destinados al consumo corriente en el hogar, y que son suministrados físicamente por un comerciante en frecuentes y regulares entregas en el hogar, domicilio o lugar de trabajo del consumidor;
- k) contratos para servicios de transporte de pasajeros con excepción del artículo 8(2) sobre requisitos formales para ventas online, art. 19 sobre tasas por el uso de medios de pago, artículo 21 sobre comunicación telefónica¹⁴ y artículo 22 sobre pagos adicionales (prohibición de tasas sorpresa);
- l) contratos celebrados mediante máquinas expendedoras automáticas o locales comerciales automatizados;
- m) contratos celebrados con operadores de telecomunicaciones a través de teléfonos públicos para su uso o celebrados para el uso de una única conexión telefónica, Internet o fax establecida por un consumidor;
- n) contratos para cualquier bien vendido mediante ejecución o de otro modo por autoridad legal.

Sin embargo, existen obligaciones de información precontractual para muchos de estos contratos según lo dispuesto en otras leyes de la UE o nacionales. Este es el caso, por ejemplo, de los contratos de crédito al consumo¹⁵.

¹³ Con la excepción de los artículos 6(7), 8(2) y (6) y los artículos 19, 21 y 22 de la CRD, que también se aplican a los contratos de viajes combinados.

¹⁴ Desde mayo de 2022, el artículo 21 (tarifa telefónica básica para servicios post-venta) del CRD se aplica a los contratos de transporte de pasajeros.

¹⁵ Los requisitos de información precontractual están establecidos en la Directiva de Crédito al Consumidor (2008/48/CE). La Directiva de

2008 queda derogada con efecto a partir del 20 de noviembre de 2026 y es reemplazada por la nueva Directiva de Crédito al Consumidor (UE) 2023/2225. La nueva Directiva debe ser transpuesta por los Estados Miembros antes del 20 de noviembre de 2025. Contiene requisitos actualizados para la provisión de información precontractual.

Además, según las disposiciones de la Directiva de Derechos del Consumidor, algunos Estados miembros también han adoptado normas nacionales que eximen a los empresarios de los requisitos de información precontractual para 'contratos de escasa cuantía'. Por favor, echa un vistazo al ANEXO 1 para descubrir más sobre estas especificidades. 

¿Qué requisitos de información precontractual se aplican a los contratos de consumo celebrados en mi tienda ("contrato en las instalaciones comerciales")?

Existen 8 puntos de información clave en toda la Unión Europea que debes comunicar de forma clara a los consumidores antes de que firmen cualquier contrato (ya sea de compra de un producto, de prestación de un servicio o de suministro de contenido digital), siempre que esa información no sea ya evidente en el contexto de tu actividad. Estos son:

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

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

2. **Tu identidad**, tu nombre comercial, la dirección geográfica donde estás establecido y el número

de teléfono de tu empresa. La dirección de una tienda o restaurante (dirección geográfica) constituye un ejemplo de que la información es evidente en el contexto, en el caso de contratos en las instalaciones y no haría falta indicarlo.

3. El **precio total** de los bienes, servicios o contenidos digitales que ofreces. Esto significa que el precio debe ser completo, es decir, debe incluir todos los impuestos aplicables, cargos adicionales, envío y gastos postales (si los hay). Si el precio no puede calcularse por adelantado, debes informar al consumidor acerca de cómo se calculará o, cuando esos cargos no pueden calcularse razonablemente por adelantado, deberás informar del hecho de que tales cargos adicionales pueden tener que ser pagados.

Por ejemplo: cuando el precio total depende del consumo real, necesitas indicar el precio por kilo/litro, por ejemplo.

4. Todas las condiciones, si las hay, para **el pago, la entrega, la ejecución**, el plazo en que te comprometas a entregar los bienes o a prestar el servicio, y tu **política de gestión de reclamaciones**.

Ejemplo: informar al consumidor de que el producto se entrega a través de un transportista concreto y que la entrega se ejecutará en un plazo de 15 días laborables. Además, infórmale de lo que debe hacer en caso de que quiera presentar una queja y cómo presentarla.

5. La existencia de una **garantía legal** de conformidad para bienes, servicios digitales y contenidos digitales, la existencia y condiciones de los servicios postventa y garantías comerciales. Según el derecho de la UE, se debe diferenciar

entre la garantía legal (o estatutaria) y la garantía comercial. La garantía legal es obligatoria por ley, es decir, viene impuesto por la Directiva 2019/771 sobre ciertos aspectos relativos a los contratos de venta de bienes y se ha transpuesto en los diferentes Estados miembros de la UE. En la UE, la garantía legal para productos de consumo dura al menos dos años y ofrece soluciones de forma gratuita, para cualquier fallo en un bien que ya existiera en el momento de su entrega. La garantía comercial se suma a la garantía legal y puede conceder voluntariamente tanto por el vendedor como por el productor. Además, la Directiva (UE) 2019/770 otorga al consumidor una garantía legal al comprar contenido digital y servicios digitales.

Ejemplo: un vendedor ofrece una garantía comercial sobre el funcionamiento de una plancha durante 5 años, en lugar de solo por los 2 años cubiertos por la garantía legal y que cubre más, que solo 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.

Si ofreces un servicio posventa, debes informar al cliente de su existencia y las modalidades para beneficiarse de él¹⁶. En este contexto, ten en cuenta que, según la Directiva de Derechos del Consumidor, los costes de un centro de atención telefónica para clientes nunca pueden ser superiores a los costes de una llamada telefónica local, si la llamada está relacionada con una pregunta sobre un contrato existente.

Desde 2022, la nueva Directiva de Contenidos Digitales introduce una garantía legal para el contenido digital y los servicios digitales (véase Módulo 3 – Derechos y Garantías del Consumidor).

Por lo tanto, deben informar a sus clientes sobre la garantía legal de conformidad para un contenido digital o un servicio digital antes de la firma de un contrato.

Nuevas reglas a partir de septiembre de 2026

Aviso armonizado y etiqueta armonizada:

La [Directiva \(UE\) 2024/825](#) [Directiva \(UE\) 2024/825](#) en lo que respecta al empoderamiento de los consumidores para la transición ecológica mediante una mejor protección frente a prácticas desleales y mediante una mejor información, introducirá nuevos requisitos de información precontractual para los comerciantes, especialmente en lo relativo a la garantía legal de conformidad y la garantía comercial de durabilidad del producto¹⁷.

Concretamente, en la fase precontractual, tanto para las ventas a distancia, como para las que se hagan fuera de establecimiento mercantil y para los contratos celebrados en la tienda, tendrás que proporcionar a los consumidores:

- Un recordatorio de la existencia de la garantía legal de conformidad y sus elementos principales mediante un aviso armonizado y,

¹⁶ Véase el Módulo 3 sobre ventas al consumidor, que describe las opciones que el empresario debe ofrecer cuando los bienes sean defectuosos.

¹⁷ Según el nuevo párrafo 14a del artículo 2 CRD (añadido por la Directiva (UE) 2024/825), una "garantía comercial de durabilidad"

significa la garantía comercial de durabilidad del productor según el artículo 17 de la Directiva (UE) 2019/771, según la cual el fabricante es directamente responsable ante el consumidor durante todo el periodo de la garantía comercial de durabilidad para la reparación o sustitución de los bienes, conforme al artículo 14 de la Directiva (UE) 2019/771, siempre que los bienes no mantengan su durabilidad.

- cuando corresponda, la existencia de una garantía comercial de durabilidad del productor mediante una etiqueta armonizada (véase el recuadro dedicado más abajo).

El **aviso armonizado** será un aviso obligatorio para las tiendas que venden bienes de consumo para recordar a los consumidores la existencia y los principales elementos de la garantía legal, incluyendo su duración mínima de dos años según lo previsto en la Directiva (UE) 2019/771 (véase módulo 3), así como una referencia general a la posibilidad de que la duración de la garantía legal de conformidad pueda ser mayor según la legislación nacional de los Estados miembros. El aviso armonizado sobre la garantía legal deberá exhibirse a nivel de 'tienda' de manera destacada en todos los puntos de venta de la UE.

La **etiqueta armonizada** será una nueva etiqueta a nivel de 'producto' que se proporcionará de forma destacada en los mismos (por ejemplo, en el embalaje de los bienes), o junto a los productos (por ejemplo, en las estanterías, o junto a la imagen del bien a la venta en el caso de la venta online), para permitir a los consumidores identificar fácilmente qué bien particular se beneficia de una garantía comercial de durabilidad ofrecida por el fabricante sin coste adicional, cubriendo la totalidad del bien y con una duración superior a dos años. Además, la etiqueta armonizada incluirá un recordatorio de la existencia de la garantía legal de conformidad (de dos años). Aunque es opcional que los fabricantes ofrezcan tales garantías comerciales, la exhibición de la etiqueta es obligatoria cuando se ofrecen tales garantías. Más concretamente, el vendedor debe transmitir a los consumidores

la información que el fabricante le ha proporcionado o que de otro modo ha tenido la intención de poner fácilmente a disposición del consumidor antes de la firma del contrato, indicándola en el propio producto, su embalaje o en las etiquetas que el consumidor normalmente consultaría antes de firmar el contrato.

Tanto la etiqueta armonizada como el aviso armonizado están siendo desarrollados actualmente por la Comisión Europea y deberían estar listos para septiembre de 2025 y exhibidos para septiembre de 2026.

El objetivo principal de la etiqueta armonizada es ayudar a los consumidores a tomar decisiones mejor informadas y estimular la demanda y la oferta de bienes de consumo con una vida útil más larga. El objetivo principal del aviso armonizado es recordar y sensibilizar a los consumidores sobre sus derechos de garantía legal.

Las nuevas disposiciones relevantes al amparo de la mencionada Directiva son los nuevos **artículos 5(1)(e) y (ea), los artículos 6(1)(l) y 6(1)(la) y el artículo 22a de la Directiva de Derechos del Consumidor**.

- La **duración** del contrato. Si tu contrato prevé que el consumidor debe estar obligado por un periodo mínimo de tiempo, debes informarle con antelación sobre la duración de dicho plazo.

Por ejemplo: tienes que informar a los consumidores sobre el número mínimo de meses que deben permanecer apuntados a tu gimnasio para poder beneficiarse del precio ofrecido por las suscripciones anuales. O tienes que aclarar si el contrato de suscripción tiene una duración determinada o no, y si se extiende automáticamente o no. Por ejemplo, si exiges

que el consumidor dé un preaviso de 15 días para cancelar el contrato, tienes que informar de este periodo de preaviso antes de firmar el contrato.

6. La **funcionalidad**, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables, **del contenido digital**, si las hay. Esto significa que debes explicar al consumidor cómo funciona el contenido digital en la práctica. En concreto, esto se refiere a la presencia o ausencia de cualquier restricción técnica.

Ejemplo: indica si un software de PC concreto que vendes en tu tienda puede usarse con o sin conexión; indica si el uso del software está restringido a un solo país, etc.

7. La interoperabilidad del contenido digital con hardware y software.

Ejemplo: informa al consumidor de que el contenido digital que ofreces solo puede usarse para sistemas operativos Macintosh en ordenadores Apple.

Desde mayo de 2022 (fecha de entrada en aplicación de la directiva de Modernización), si vendes productos con elementos digitales, contenido digital o servicios digitales, tienes que informar al consumidor sobre su funcionalidad, compatibilidad e interoperabilidad con hardware y software.

Ten en cuenta que, dado que la mayoría de estas transacciones "en la tienda" son de carácter nacional, la Directiva de Derechos del Consumidor permite a todos

los Estados miembros de la UE introducir, según la legislación nacional, requisitos precontractuales adicionales a la lista anterior. Por lo tanto, si deseas abrir una tienda en otro Estado miembro, deberías familiarizarte con los posibles requisitos de información adicional aplicables allí.

Aunque algunos elementos se explican a continuación, el ANEXO 1 te proporcionará una visión general de las decisiones regulatorias tomadas por cada Estado Miembro¹⁸.

Requisitos adicionales de información precontractual para contratos en las instalaciones según la legislación nacional.

Ten en cuenta que algunos Estados miembros han añadido elementos adicionales a la lista anterior¹⁹. Además, algunos Estados miembros han eximido las transacciones diarias de la obligación de proporcionar la lista de información mencionada²⁰.

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

La Directiva de Derechos del Consumidor ha **armonizado plenamente** la lista de información precontractual que debes proporcionar a tus consumidores si operas a distancia (por ejemplo, online o por teléfono) y/o si firmas contratos "fuera de establecimiento mercantil" (por ejemplo, si vendes algo en las puertas de las casas)²¹. Esto significa que, para

¹⁸ Alternativamente, también puedes consultar las notificaciones efectivas presentadas por los Estados miembros sobre el uso de las opciones regulatorias en virtud del artículo 29 de la Directiva de Derechos del Consumidor 2011/83/CE. Véase https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en

¹⁹ De acuerdo con el artículo 5(4) CRD.

²⁰ De acuerdo con el artículo 5(3) de la CRD.

²¹ Véase el Módulo 4, para información sobre el uso (de conformidad a lo dispuesto en la **Directiva de Prácticas Comerciales Desleales** 2005/29/CE) de las decisiones regulatorias de algunos Estados miembros en relación con *la venta no solicitada* en puerta y

estos canales comerciales, los Estados miembros ya no podrán añadir requisitos precontractuales a la lista establecida en la Directiva.

Esta lista incluye toda la información que necesitas aportar si vendes en tienda física, **además** de algunos requisitos más. Muchos de ellos solo se aplican dependiendo de la naturaleza de la transacción y del hecho de que para (la mayoría) de los contratos a distancia y fuera de establecimiento mercantil, los consumidores disfrutan, en toda la UE, de un derecho desistimiento de 14 días²². Aquí está la lista de los **elementos adicionales, además de los requisitos mencionados anteriormente para los contratos formalizados en tienda física**²³:

- Además de revelar tu identidad y tu lugar de establecimiento geográfico, siempre que operes a distancia o fuera de establecimiento mercantil debes asegurarte de proporcionar un número de teléfono y un correo electrónico para que tu cliente pueda comunicarse contigo de forma rápida y eficiente. Si actúas en nombre de otro empresario, también debes proporcionar su dirección geográfica e identidad.
 - Si es diferente del lugar de establecimiento, también debes indicar la dirección, incluida la del empresario en cuyo nombre actúas, donde el consumidor puede enviar cualquier queja.
1. Si es diferente de los costes de una llamada telefónica local ('tarifa básica'), también debes informar al consumidor acerca del coste de utilizar el medio de comunicación a distancia para concluir el contrato. Una vez concluido el contrato, hay que tener en cuenta que, según la Directiva de Derechos del Consumidor, el coste de una línea telefónica que responda a consultas de consumidores en relación con sus contratos nunca

podrá superar la tarifa básica.

2. Si cumples con un código de conducta, también debes informar al consumidor sobre su existencia y cómo se pueden obtener copias.

Ejemplo: revela que formas parte del Código ICC sobre Prácticas de Comunicación Publicitaria y de Marketing y añade un enlace al que corresponde.

- Si tu contrato exige que el consumidor pague o proporcione un depósito u otra garantía financiera, debes informarle con antelación sobre sus condiciones y modalidades.

Por ejemplo: debes informar a tus clientes con antelación de si tienen que dar un anticipo para el hotel que han reservado online, e informarles bajo qué condiciones pueden recuperarlo.

- Cuando sea aplicable, también debes informar a los consumidores sobre la posibilidad de utilizar mecanismos de reclamación extrajudiciales para resolver cualquier disputa que pueda tener contigo. Esto se puede hacer publicando el nombre y los datos de contacto de la entidad o entidades de solución extrajudiciales de conflictos (ADR o MASC según sus siglas en inglés y español) a las que está adherida tu empresa en tu página web, y siempre debes publicar esta información, de forma fácilmente accesible (no solo en los términos y condiciones), y si estás legalmente obligado o comprometido a usar esos ADR. Si tienes una disputa con el consumidor y no puedes resolverla directamente con él, tendrás que informarles de las entidades extrajudiciales que existan en tu país o sector, y especificar si vas a usarlas o no. Esta información debes darla en un soporte duradero, por ejemplo, en un correo electrónico.

excursiones comerciales, para regular aspectos específicos de las visitas no solicitadas y/o excursiones comerciales, por ejemplo, regulando el momento en que pueden realizarse.

²² Véase el Módulo 2 sobre el derecho del consumidor a desistir de contratos a distancia y fuera de establecimiento mercantil.

- Por último, si no existe, o existe un derecho limitado de desistimiento en el contrato que estás firmando²⁴, debes informar a tu cliente de este hecho y/o de las circunstancias en las que pierde este derecho de desistimiento. Si, por el contrario, el contrato está cubierto por un derecho de desistimiento, debes informar a tu cliente sobre:
- Las condiciones, plazos y procedimientos para ejercer ese derecho conforme al modelo establecido por la ley²⁵;
- el hecho de que tendrá que asumir el coste de devolver los bienes en caso de desistimiento y, en caso de que los bienes no puedan, por su naturaleza, normalmente ser devueltos por correo, el coste de devolverlos.

Ejemplo: si el consumidor te ha comprado una nevera o una lavadora (artículos que normalmente se entregan en casa en vez de recogerse en una oficina de correos), debes especificar al consumidor un transportista y un precio para la devolución de los productos, o al menos una estimación razonable del coste máximo, posiblemente basado en el coste de entrega²⁶; y

- que, si el consumidor decide ejercer su derecho de desistimiento después de haber solicitado expresamente que el servicio comience, deberá pagar la parte proporcional correspondiente a los servicios ya prestados hasta ese momento

Por ejemplo: si el consumidor firma contigo un contrato para servicios de telefonía móvil, debes

informarle de que, si exige que los servicios comiencen inmediatamente pero luego decide, por ejemplo, 10 días después de la firma del contrato, desistir, tendrá que pagarte un tercio de la suscripción mensual más el precio de cualquier servicio adicional recibido hasta entonces.

Desde mayo de 2022 (la entrada en vigor de la Directiva de Modernización), se dio la opción a los Estados miembros²⁷ de ampliar la duración del periodo del derecho de desistimiento de 14 a 30 días para dos tipos de contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil:

- Visitas no solicitadas de un vendedor a la casa del consumidor.
- Excursiones organizadas por un comerciante con el objetivo de vender productos a posibles consumidores.

Esta modificación tiene como objetivo ofrecer una protección adicional a los consumidores respecto a estas prácticas y/o canales de venta específicos.

Como empresario, debes informar a los consumidores antes de la firma del contrato acerca de la duración del derecho de desistimiento. Por lo tanto, si te interesan este tipo de ventas, no olvides comprobar si el/los Estado(s) miembro en el que operas ha adoptado esta decisión regulatoria, para así informar correctamente a tus consumidores.

²⁴El artículo 16 de la Directiva de Derechos del Consumidor enumera el tipo de contratos para los que no existe derecho a desistir. Por favor, consulta el Módulo 2 sobre el derecho de desistimiento y la [Guía DG JUST sobre la Directiva de Derechos del Consumidor](#) para más detalles.

²⁵ Para más detalles, véase el Módulo 2.

²⁶ Consulta [el aviso de orientación sobre la Directiva de Derechos del Consumidor](#),

²⁷ Por favor, consulta la información publicada por la Comisión Europea, sobre las notificaciones de los Estados Miembros en: https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en. Véase también el Anexo 1 de este módulo.

Nuevas reglas desde septiembre de 2026

La [Directiva \(UE\) 2024/825](#) (ECGT por sus siglas en inglés), para contratos a distancia relacionados con entregas obligará a los vendedores a proporcionar información sobre la entrega, incluidas opciones de entrega respetuosas con el medio ambiente, cuando estén disponibles (Nuevo artículo 6(1)(g) CRD). Esto incluye, por ejemplo, la entrega de mercancías en bicicleta o vehículo eléctrico de reparto, o la posibilidad de opciones de envío agrupadas.

La Directiva de Derechos del Consumidor establece requisitos de información precontractual más sencillos si el contrato se firma a distancia con **un espacio o tiempo limitados para mostrar la** información, como puede pasar si se contrata por teléfono, mediante chat bot o por SMS.

En tales casos, debes proporcionar la información más importante antes de la firma del contrato, es decir:

- Tu identidad.
 - Las principales características del producto que ofreces.
 - Su precio total.
 - Información sobre cómo ejercer el derecho de desistimiento.
1. La duración del contrato o, si es de duración indeterminada, las condiciones para su rescisión.

Sin embargo, el resto de los requisitos de información deben proporcionarse de manera adecuada (por ejemplo, en un documento PDF posterior a la orden de compra).

Además, en el caso de un contrato online, antes de recibir un pedido y aceptar el pago, debes informar al consumidor de manera destacada de los siguientes aspectos:

- ¿Cuáles son las principales características del producto?
 - ¿Cuál es su precio total?;
1. cuál es la duración del contrato o, si es de duración indeterminada, cuáles son las condiciones para su rescisión;
 2. si el contrato prevé que el consumidor debe estar obligado por un periodo mínimo de tiempo, ¿cuál es la duración de dicho periodo?

El empresario debe asegurarse de que el consumidor, al realizar su pedido online, reconozca explícitamente que el pedido implica una obligación de pagar. Si tiene que activar un botón o una función similar, el botón o función similar debe estar etiquetado de forma fácilmente legible solo con las palabras 'paga ahora', 'compra ahora', 'confirma compra', 'orden con obligación de pagar' o una formulación inequívoca correspondiente que indique que realizar la orden implica la obligación de pagar al vendedor.

Nuevas reglas desde septiembre de 2026

La Directiva (UE) 2024/825 (ECGT) exigirá, para contratos celebrados por medios electrónicos, que si un fabricante ofrece una garantía comercial de durabilidad y pone esta información a disposición del vendedor, tiene que informar al consumidor de forma clara y visible, y directamente antes de que el consumidor realice un pedido. La información sobre la garantía comercial de durabilidad del producto debe proporcionarse a través de la etiqueta armonizada – (Nuevo artículo 8(2) CRD).

Normas especiales para contratos fuera de establecimiento mercantil:

Por favor, ten en cuenta que, para contratos fuera de establecimiento mercantil, deberás proporcionar a los consumidores una copia del contrato firmado. Debes proporcionar la información precontractual y la copia del

contrato en papel o, si el consumidor está de acuerdo, en otro soporte duradero.

También existen algunas simplificaciones respecto a un determinado tipo de **contratos fuera de establecimiento mercantil**, en los que:

- El consumidor solicita explícitamente servicios de reparación o mantenimiento y,
- el empresario y el consumidor cumplen inmediatamente con sus obligaciones contractuales (normalmente reparación, servicio y pago) y,
- el pago a realizar no supera los 200 EUR.

En estos casos, debes informar sobre lo siguiente, por escrito o, si el consumidor está de acuerdo, en otro medio duradero:

- Tu identidad, dirección (lugar de establecimiento), un número de teléfono y un correo electrónico;
- el precio o la forma en que se calcula junto con una estimación del precio total. Si el consumidor está de acuerdo, no necesitas un papel u otro soporte duradero para dar esta información;
- las características principales del bien o servicio y si existe o no el derecho de desistimiento.

Cabe señalar que los siguientes Estados miembros no aplican estas simplificaciones respecto a los contratos de reparación y mantenimiento realizados inmediatamente fuera de las instalaciones: Irlanda, Lituania, Países Bajos, Portugal, Eslovenia, Eslovaquia y España.

Desde mayo de 2022 (la entrada en vigor de la Directiva de Modernización), ten en cuenta que se han añadido unas normas específicas.

a) Existen requisitos específicos de información precontractual para los contratos celebrados en los market places.

Antes de que un consumidor esté obligado por un contrato a distancia, el market place debe proporcionar

al consumidor la siguiente información de forma clara, adecuada y comprensible:

- Información general en una sección específica de la interfaz a la que se pueda acceder de manera sencilla y directa desde la página donde se presentan las ofertas:
- Sobre los parámetros principales 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.
- Informar de si el tercero que ofrece los bienes en la plataforma es un empresario o no, en función lo que este le haya dicho.
- Cuando el tercero no es un empresario, que los derechos de los consumidores de la UE no se aplican al contrato.
- Cuando proceda, informar sobre cómo se comparten las obligaciones entre el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenido digital y el propietario del market place.

b) Se aplican requisitos adicionales de información precontractual para contratos a distancia y fuera de establecimiento mercantil:

- Ten en cuenta que estás obligado a informar a los usuarios sobre tu número de teléfono y tu correo electrónico. Puedes ofrecer otros medios de comunicación escrita en línea (como formularios web), que permiten mantener contigo el contenido y la fecha/hora de la correspondencia. Además, también puedes utilizar otros canales de comunicación para contactar con tus clientes, como chats, etc.

- Cuando sea aplicable, como empresario, debes informar a los consumidores sobre la personalización de precios basada en la toma de decisiones automatizada. En la práctica, esto significa que, siempre que sea relevante, debes informar a tus consumidores de antemano de que el precio que les has presentado ha sido fijado, mediante un sistema automatizado de toma de decisiones, recopilando datos de los ²⁸ consumidores.
- Debes recordar la existencia de una garantía legal de conformidad para bienes, contenido digital y servicios digitales.
 - Cuando sea aplicable, como empresario, debes informar a los consumidores sobre la funcionalidad, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables, de los bienes con elementos digitales, contenido digital y servicios digitales.
 - Cuando proceda, como empresario, debes informar a los consumidores sobre cualquier compatibilidad e interoperabilidad relevante de bienes con elementos digitales, contenido digital y servicios digitales de los que tengas conocimiento o que razonablemente se pueda esperar que hayas conocido;

Nuevas reglas desde septiembre de 2026

La [Directiva \(UE\) 2024/825](#) introducirá nuevos requisitos de información precontractual para los empresarios. Los siguientes requisitos son válidos tanto para ventas en tienda física como a distancia.

- Para permitir que los consumidores tomen decisiones más informadas y estimular la demanda

²⁸ Esta obligación de información no perjudica el Reglamento (UE) 2016/679 "GDPR", que prevé, notablemente, el derecho del individuo a no estar sujeto a la toma automática de decisiones individuales, incluido el perfilado.

de productos más sostenibles, la Directiva exige que los comerciantes proporcionen información clara y comprensible, en la fase precontractual, sobre la durabilidad y reparabilidad de los bienes. Para bienes que contengan elementos o contenidos digitales, así como servicios digitales, los consumidores deberán ser informados del periodo mínimo de disponibilidad de actualizaciones de software antes de que se concluya el contrato. Esta información debería ser proporcionada por los vendedores cuando los fabricantes la hayan puesto a su disposición, ya sea directamente o, por ejemplo, indicándola en el propio producto o en su envase destinado a hacerlo fácilmente accesible para los consumidores. Además, los vendedores deben recordar a los consumidores sus derechos de garantía legal.

- Sobre durabilidad, consulta el anterior recuadro dedicado a la etiqueta armonizada en la garantía de durabilidad del productor.
- En cuanto a la reparabilidad, la Directiva introduce una nueva obligación de informar a los consumidores, antes de la firma del contrato, sobre la puntuación de reparabilidad²⁹ del bien, tal como lo establece el fabricante de los bienes y establecida a nivel de la UE. Si no existe dicha puntuación, los vendedores deberán recibir otra información relevante de reparación proporcionada por el fabricante, como disponibilidad, costes estimados, procedimiento de pedido de repuestos, etc., antes de concluir el contrato, etc.
- Actualizaciones de software: para bienes con elementos digitales, servicios digitales o para contenidos digitales, si el fabricante o el proveedor pone la información a tu disposición, tendrás que informar a los consumidores en la fase precontractual sobre el periodo mínimo durante el

²⁹ Según el nuevo apartado (14d) del artículo 2 CRD, introducido por la Directiva ECGT, la "puntuación de reparabilidad" significa una puntuación que expresa la capacidad de un bien para ser reparado, basada en requisitos armonizados establecidos a nivel de la Unión.

cual se realizarán actualizaciones de software (Nuevo artículo 5(1)(ed) y artículo 6(1)(lc).

Los artículos relevantes son los nuevos artículos 5(1)(i) y (j) y los nuevos artículos 6(1)(u) y (v).

- Además; Los empresarios también deberán proporcionar a los consumidores en la fase precontractual un recordatorio de la existencia de la garantía legal de conformidad y sus elementos principales mediante un aviso armonizado (véase lo dicho anteriormente)

¿Cómo tienes que presentar la información precontractual y la información contractual?

El texto que proporciona la información requerida siempre debe ser fácil de leer y entender para un consumidor medio. La información proporcionada debe ser comunicada de manera clara, legible y comprensible.

¿Qué significa en términos prácticos?

La evaluación de si la información se ha proporcionado correctamente siempre debe realizarse caso por caso. Aquí tienes algunos consejos prácticos para aumentar tus posibilidades de cumplir:

- Usar un tipo de letra fácil de leer y de tamaño suficientemente grande (por ejemplo, tamaño comparable a un tipo de letra de 12 Times New Roman).
- Asegúrate de que las letras aparezcan claramente sobre el color de fondo (por ejemplo, negro sobre blanco; no amarillo brillante sobre blanco).
- Pon suficiente espacio entre las frases y los párrafos.
- Redacta en un lenguaje claro.

Solución sencilla

Si tienes alguna duda sobre la claridad de tu información, pide a alguien de tu entorno (familiar, amigos, compañeros, etc.) que te dé su opinión sincera sobre si la encuentra clara, legible y comprensible.

No permitido	Permitido
"Tienes dos años de garantía" ³⁰	"Nuestra dirección es Carretera de Atenas 21, 1000 Limassol, Chipre"
"En caso de cualquier disputa, se aplicará la ley francesa" ³¹	"Tienes 14 (catorce) días desde la fecha en que recibes el bien para ejercer tu derecho de desistimiento"

³⁰ Debe quedar claro que se trata de la garantía legal.

³¹ Redactada como tal, esta afirmación no siempre es correcta, especialmente en ventas transfronterizas. En principio, si te diriges a consumidores de otro estado miembro de la UE distinto al tuyo, es la ley del lugar de residencia del consumidor la que se aplica. Sin

embargo, por contrato, las partes podrían optar por aplicar una ley diferente. En este caso, esta elección legal no puede privar a tu consumidor extranjero de la protección que otorgan las disposiciones obligatorias de su país de residencia.

youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es	"Para cualquier producto que nos compres, tienes una garantía legal de dos años durante la cual puedes utilizar varias opciones en caso de que tu producto no cumpla con el contrato"
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	

¿En qué lenguaje debe presentarse esta información precontractual y contractual?

Cada Estado miembro puede elegir definir el lenguaje en el que debe ser divulgada la información al consumidor. Como se describe en el Anexo 1 a continuación ³², más de la mitad de los Estados miembros han hecho uso de esta opción que les da la Directiva. En la mayoría de los casos, es el(los) idioma(s) oficial(es) del Estado miembro. 🇪🇺

Esto es muy importante. De hecho, si proporcionas la información en un idioma distinto al requerido, se considera que la información no fue proporcionada. Para comprobar qué idioma ha elegido cada Estado Miembro, por favor, consulta el ANEXO 1³³.

En el caso de contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil, ¿es suficiente con que le cuente al consumidor verbalmente toda esta información?

En el caso de contratos fuera de establecimiento mercantil, proporcionar la información verbalmente al consumidor no es suficiente. La información debe proporcionarse por escrito.

La información también puede proporcionarse en otro soporte duradero si el consumidor ha aceptado esa opción. Para estar seguro, siempre guarda por escrito una prueba de que el consumidor ha aceptado que la información se proporcione en un soporte duradero distinto de un papel. Otros medios duraderos incluyen, por ejemplo, un correo electrónico, una memoria USB o una foto, es decir, medios cuyo contenido no puede ser alterado unilateralmente por el vendedor y que el consumidor puede almacenar. Es importante proporcionar esta información en un soporte duradero para que el consumidor pueda acceder a ella en el futuro.

³² Véase también la Ficha Horizontal sobre las elecciones regulatorias de los Estados miembros según el Artículo 29 CRD.

³³ Idem



Si no proporcionas la información de la manera que exige la ley, tendrá los mismos efectos que si no hubieras proporcionado la información³⁴.

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

La legislación de la UE exige que siempre actúes con diligencia profesional y que ejerzas un grado especial de cuidado si presentas tus productos y servicios a grupos de consumidores que pueden ser especialmente vulnerables debido a su edad o discapacidad.

Si te diriges específicamente a grupos de consumidores vulnerables, siempre deberías adaptar los métodos en los que proporcionas la información a esta circunstancia. Por ejemplo, el tamaño de la fuente de la letra debe ajustarse a las necesidades de una persona mayor. La información debe ser muy clara, comprensible y accesible.

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

No ejercer el grado adecuado de diligencia profesional al tratar con estos consumidores especiales puede constituir una práctica comercial desleal³⁵.

¿Qué ocurre con las ventas transfronterizas?

Tratamiento específico de las ventas que diriges a consumidores residentes en otros Estados miembros

Según la legislación de la UE³⁶, si diriges tus actividades comerciales a consumidores en países de la UE diferentes al tuyo, normalmente es la ley del país en el que reside el consumidor la que se aplica a tu contrato con el consumidor extranjero. Si ambos habéis elegido una ley diferente, esa elección no puede privar al consumidor de la protección que otorgan las normas de su país de residencia.

Por lo tanto, si, por ejemplo, tu página web está dirigida a los consumidores de un Estado miembro que ha impuesto requisitos lingüísticos mediante el uso de la opción que da el Artículo 6(7) de la Directiva de Derechos del Consumidor, debes proporcionar al consumidor información contractual en el lenguaje requerido por ese Estado miembro (véase el Anexo I). De forma más general, siempre que anuncies u ofrezcas tus bienes o servicios en otros Estados miembros, debes respetar el estándar de protección del derecho de consumo de los países a los que te diriges.

³⁴ Véase el capítulo "Cuáles son las consecuencias si no proporciono los requisitos de información precontractuales".

³⁵ Para más detalles, véase el Módulo 4 sobre prácticas comerciales desleales y condiciones contractuales injustas.

³⁶ Destacan el llamado Reglamento "Roma I" 593/2008.

¿En qué casos se puede considerar que un empresario se dirige a consumidores de otros Estados miembro?

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha establecido una serie de criterios no exhaustivos para determinar si las actividades comerciales o profesionales están 'dirigidas' a un Estado miembro concreto. Estos criterios incluyen, por ejemplo, el uso de idiomas o monedas distintos a los que generalmente se emplean en el Estado miembro donde se estableció la empresa, la mención de números de teléfono con código internacional, el uso de un dominio de internet distinto al del Estado miembro en el que está establecida la empresa³⁷.

Sin embargo, si no diriges tus actividades a otros países de la UE y un consumidor de otro Estado miembro de la UE se acerca a ti por iniciativa propia, entonces se aplica tu legislación nacional.

¿Qué significa esto para ti en la práctica?

¿Qué ley será aplicable a tus contratos transfronterizos?

A primera vista, puede parecer complejo para un pequeño empresario cumplir con la ley del país de sus diferentes consumidores, en distintos países. Esto podría impedir que algunos empresarios ofrezcan sus bienes o servicios al otro lado de la frontera. Sin embargo, en la práctica:

1. La legislación de la UE proporciona, como describimos en los módulos Consumer Law Ready,

una cantidad importante de disposiciones armonizadas de protección al consumidor. Estas normas se aplican en toda la UE.

2. Aunque, en algunos aspectos hay diferencias entre los Estados miembros, esto no significa que no se permita que tus contratos con los consumidores se diseñen bajo tu propia legislación: como se explicó anteriormente, puedes estar de acuerdo con el consumidor en que debe aplicarse otra ley, en cuyo caso solo debes respetar la ley obligatoria de consumo del Estado donde reside el consumidor.
3. En la práctica, la legislación de consumo de otro Estado miembro solo será relevante si sus normas son más protectoras que las de tu sistema legal o la ley que hayas acordado con el consumidor. Esto puede ocurrir cuando, por ejemplo, el periodo de garantía legal de la ley del país de residencia del consumidor es más largo que el de tu propia ley.
4. Además, gracias a los módulos de formación Consumer Law Ready, podrás saber de antemano qué requisitos adicionales pueden aplicarse en cada otro Estado miembro al que estés considerando dirigir tus actividades empresariales.
5. La cuestión de la ley aplicable suele ser relevante solo si hay un desacuerdo con el consumidor. Muchos malentendidos pueden resolverse de forma amistosa o utilizando el servicio interno de reclamaciones.

En este módulo, hemos subrayado varios puntos sobre los que los Estados miembros han adoptado normas que difieren de las establecidas en la Directiva de Derechos del Consumidor respecto a la información precontractual. Puedes encontrar la información en un

³⁷ Para más información, véase TJUE, casos conjuntos C-585/08 y C-144/09 Peter Pammer y Hotel Alpenhof GesmbH.

anexo o en la página web de la Comisión Europea³⁸. Si quieres comprobar cómo los países individuales de la UE han transpuesto la Directiva de Derechos del Consumidor, también puedes utilizar la nueva [Base de Datos de Derecho del Consumidor](#)³⁹ de la Comisión Europea. 

Quando tienes una disputa en un contrato transfronterizo de este tipo, ¿qué tribunal es competente?

Si con tus ofertas diriges tus actividades a consumidores de otros países de la UE y tienes una disputa con uno de ellos, ten en cuenta que el tribunal competente para resolver dicha disputa siempre será, según la legislación de la UE, el del país en el que reside el consumidor. No puedes demandar al consumidor ante un tribunal de otro país y, si estipulas tal opción en tus términos y condiciones, correrías el riesgo de una multa severa. El consumidor, en cambio, también tiene la opción de demandarte ante los tribunales de tu domicilio.

Ejemplo: si eres un empresario francés con sede en Lille que vendes tus productos a consumidores belgas, no puedes establecer en tus términos y condiciones que, en caso de disputa, los únicos tribunales competentes para resolverla son los tribunales de Lille.

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

Existen diferentes consecuencias si no proporcionas 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 conlleva una serie de consecuencias inmediatas importantes si no se respetan ciertos requisitos precontractuales de información. Por ejemplo, si no informas a los consumidores sobre su derecho de desistimiento de 14 días, este derecho se extiende automáticamente a un año natural.

Por último, correrías el riesgo de tener que pagar una multa económica según la ley nacional por tu incumplimiento de la Directiva de Derechos del Consumidor.

También existen diversas soluciones que el consumidor tiene derecho a solicitar. Por ejemplo, puede pedir la terminación del contrato y/o una compensación por los daños que ha sufrido como resultado de la omisión de la información.

Podría ser útil saber qué decisiones adoptan los tribunales nacionales, especialmente cuando operas en mercado(s) fuera de tu propio país.

Desde el 28 de mayo de 2022 (entrada en vigor de la Directiva de Modernización), se introdujeron sanciones más efectivas por infracciones transfronterizas.

³⁸ Notificaciones de los Estados Miembros: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en;

³⁹ Consulta la Base de Datos de Derecho del Consumidor: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

La Directiva de Derechos del Consumidor actualizada capacita ahora mejor a las autoridades nacionales de protección del consumidor y/o a los tribunales para hacer frente a infracciones que afectan a muchos consumidores en toda la UE. Las nuevas normas otorgan a las autoridades nacionales el poder de imponer sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias de forma coordinada cuando se producen infracciones transfronterizas ⁴⁰ que afectan a consumidores en varios Estados miembros de la UE.

Cabe destacar que, en estos casos transfronterizos, las leyes nacionales de los Estados miembros deben prever multas de al menos un 4% del volumen de negocio del empresario, o hasta 2 millones de euros cuando no se dispone de información sobre el volumen de negocio. Los Estados miembros son libres de mantener o introducir multas máximas más altas⁴¹.

Cabe también señalar que, desde junio de 2023, los consumidores pueden hacer valer los derechos definidos por la Directiva de Derechos del Consumidor en procedimientos colectivos, conforme a las nuevas normas establecidas por la Directiva (UE) 2020/1828 sobre acciones representativas para la protección de los intereses colectivos de los consumidores y transposiciones nacionales (aunque en España ha fecha de elaboración de este manual, no se ha hecho).

⁴⁰ Infracciones generalizadas o generalizadas con dimensión de la Unión, tal como se menciona en el Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2017 sobre la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de las leyes de protección del consumidor y la derogación del Reglamento (CE) n° 2006/2004.

⁴¹ Para más información sobre el nivel de las multas, consulta el Informe 2024 de la Comisión sobre la aplicación de la Directiva de Modernización; COM/2024/258 final, disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52024DC0258R%2801%29> .

Anexo 1

Anexo 1 - Aplicación de las decisiones regulatorias de la Directiva de los Derechos del Consumidor por parte de los Estados miembro de la UE

A pesar de que la Directiva es una Directiva de armonización completa, existen varias opciones regulatorias disponibles para los Estados miembros en su aplicación siguiendo los principios de subsidiariedad y permitiendo cierta flexibilidad. Los siguientes artículos de la Directiva ofrecen una opción regulatoria diferente a los Estados miembros:

- Artículo 3 (4) – no aplicar las disposiciones a los contratos fuera de establecimiento mercantil si el pago que debe realizar el consumidor no supera los 50 euros;
- Artículo 6 (7) – imponer requisitos de lenguaje respecto a la información contractual para contratos a distancia y fuera de establecimiento mercantil;
- Artículo 6 (8) – imponer requisitos adicionales de información conforme a la Directiva 2006/123/CE y la Directiva 2000/31/CE respecto a contratos a distancia y fuera de establecimiento mercantil;
- Artículo 7 (4) – no aplicar un régimen simplificado de información para contratos fuera de establecimiento mercantil para realizar reparaciones o mantenimiento;
- Artículo 8 (6) – para introducir requisitos formales específicos para los contratos celebrados por teléfono; y
- Artículo 9 (3) – mantener, en el caso de contratos fuera de establecimiento mercantil, la legislación nacional vigente que prohíba al comerciante cobrar al consumidor durante un periodo dado posterior a la conclusión del contrato.

Las siguientes tablas exponen las opciones regulatorias adoptadas por los Estados Miembros⁴²

Desde mayo de 2022, la Directiva de Derechos del Consumidor actualizada introdujo las siguientes nuevas opciones regulatorias para los Estados miembros.

- Artículo 6a(2) – Imponer requisitos adicionales de información para los proveedores de mercados online.
- Artículo 9(1a) – Ampliar la duración del periodo del derecho de desistimiento de 14 a 30 días para ventas no solicitadas y excursiones comerciales.
- Artículo 16(2) – Excluir de varias excepciones el derecho de desistimiento en el contexto de ventas no solicitadas a puerta y excursiones comerciales.
- Artículo 16(3) – Establecer que, en el caso de contratos de servicios que obligan al consumidor a pagar y que el consumidor haya solicitado expresamente una visita al empresario con el fin de realizar reparaciones, el consumidor pierde el derecho de desistimiento una vez que el servicio se haya realizado completamente, siempre que la ejecución haya comenzado con su consentimiento expreso previo.

⁴² Estudio sobre la aplicación de la CRD - 2011/83/UE - Informe final,
http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637

Para más información, consulta la [transposición nacional](#) de la [Directiva \(UE\) 2019/2161](#) de 27 de noviembre de 2019 sobre una mejor aplicación y modernización de las normas de protección al consumidor de la Unión

