

PRINCIPALES MODIFICACIONES QUE AFECTAN A LAS ACCIONES DE MARKETING

REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, DE 16 DE NOVIEMBRE, POR EL QUE SE APRUEBA EL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS Y OTRAS LEYES COMPLEMENTARIAS.....2

I. Servicio de atención al cliente3

II. Información previa al contrato5

III. Entrega de los bienes comprados mediante un contrato de venta8

IV. Derecho de desistimiento10

CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA Y CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL11

V. Comunicaciones comerciales a distancia13

VI. Información precontractual y contratos15

VII. Requisitos formales de los contratos a distancia19

VIII. Derecho de desistimiento22

IX. Falta de ejecución del contrato a distancia30

X. Sustitución del bien o servicio contratado a distancia30

XI. Pago del contrato a distancia mediante tarjeta30

XII. Responsabilidad solidaria en los contratos celebrados fuera del establecimiento31



REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, DE 16 DE NOVIEMBRE, POR EL QUE SE APRUEBA EL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS Y OTRAS LEYES COMPLEMENTARIAS.

Las disposiciones de esta ley serán de **aplicación a los contratos con los consumidores y usuarios celebrados a partir de 13 junio de 2014.**

(Disposición transitoria única. Régimen transitorio).

I.- Servicio de Atención al Cliente.

II.- Información previa al contrato.

III.- Entrega de los bienes comprados mediante un contrato de venta.

IV.- Derecho de desistimiento

CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA Y CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL

V.- Comunicaciones comerciales a distancia.

VI.- Información precontractual y contratos.

VII.- Requisitos formales de los contratos a distancia.

VIII.- Derecho de desistimiento.

IX.- Falta de ejecución del contrato a distancia.

X.- Sustitución del bien o servicio contratado a distancia.

XI.- Pago del contrato a distancia mediante tarjeta.

XII.- Responsabilidad solidaria en los contratos celebrados fuera del establecimiento.

=====



I. Servicio de atención al cliente

Resumen

- *Registro de las reclamaciones y entrega de justificante.*
- *Prohibición de acciones comerciales a través del Servicio de Atención al Cliente.*
- *El teléfono de Servicio de Atención al Cliente no puede implicar un lucro para la empresa.*
- *Información de la dirección postal, teléfono fax o correo electrónico en la que el consumidor y usuario pueda interponer sus reclamaciones o solicitar información.*
- *Plazo de un mes máximo para resolver reclamaciones.*
- *Las empresas adheridas a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos facilitarán al consumidor y usuario el acceso al mismo.*

Se modifican los apartados 2 y 3 del artículo 21, que quedan redactados del siguiente modo:

«2. Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que éste tenga **constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero**. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

Las oficinas y servicios de información y atención al cliente serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos a personas con discapacidad o personas de edad avanzada.

Se deberán identificar claramente los servicios de atención al cliente en relación a las otras actividades de la empresa, **prohibiéndose expresamente la utilización de este servicio para la utilización y difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo**.

En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea **no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica**, sin



perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas. A tal efecto, se entiende por tarifa básica el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario.

3. En todo caso, y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes, **los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico en la que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados.** Los empresarios comunicarán su dirección legal si esta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.

Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación. En caso de que en dicho plazo ésta no hubiera sido resuelta satisfactoriamente, los empresarios adheridos a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos facilitarán al consumidor y usuario el acceso al mismo cuando éste reúna los requisitos previstos en la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo y en la Recomendación 2001/310/CE de la Comisión, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo o normativa que resulte de aplicación y, como tales, hayan sido notificados a la red comunitaria de órganos nacionales de la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo.»

Se añade un nuevo apartado 4 en el artículo 47, que queda redactado del siguiente modo:

«4. El incumplimiento de la obligación de suministrar las condiciones generales de la contratación que establece el artículo 81.1 de esta ley podrá ser sancionado por los órganos o entidades correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios. La Agencia Española de Consumo y Seguridad Alimentaria y Nutrición podrá sancionar igualmente el incumplimiento de esta obligación en aquellos sectores que estén afectados por las competencias exclusivas del Estado.»



II. Información previa al contrato

Resumen

- *Acerca del contenido relevante del contrato:*
 - *Detallar las características principales de los productos o servicios.*
 - *Identificación del empresario.*
 - *Informar del precio total, incluidos todos los impuestos y tasas, así como todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación.*
 - *Procedimientos de pago, entrega y ejecución y la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio.*
 - *Recordatorio de la existencia de una garantía legal.*
 - *Determinar la duración del contrato.*
 - *La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato.*
 - *Explicar la funcionalidad de los contenidos digitales.*
 - *Explicar toda interoperabilidad relevante del contenido digital.*
 - *Establecer el procedimiento para atender las reclamaciones.*
- *Necesario el consentimiento expreso para todo pago adicional.*
- *Los empresarios no podrán facturar a los consumidores y usuarios, por el uso de determinados medios de pago, cargos que superen el coste soportado por el empresario por el uso de tales medios.*
- *Recabar el consentimiento expreso del consumidor para recibir la factura electrónica.*

Se modifica el artículo 60, que queda redactado en los siguientes términos:

1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato u oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto, la información relevante, veraz y suficiente sobre las



características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.

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

a) Las **características principales** de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios.

b) La **identidad del empresario**, incluidos los datos correspondientes a la razón social, el nombre comercial, su dirección completa y su número de teléfono y, en su caso, del empresario por cuya cuenta actúe.

c) El **precio total, incluidos todos los impuestos y tasas**. Si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio no puede calcularse razonablemente de antemano o está sujeto a la elaboración de un presupuesto, la forma en que se determina el precio **así como todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales** o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales.

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

d) Los **procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio**.

e) Además del **recordatorio de la existencia de una garantía legal** de conformidad para los bienes, la existencia y las condiciones de los servicios posventa y las garantías comerciales.

f) La **duración del contrato**, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución. Además, de manera expresa, deberá indicarse la existencia de compromisos de permanencia o vinculación de uso exclusivo de los servicios de un determinado prestador así como las penalizaciones en caso de baja en la prestación del servicio.

g) **La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato**, cuando no sea aquella en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.



h) La **existencia del derecho de desistimiento** que pueda corresponder al consumidor y usuario, el plazo y la forma de ejercitarlo.

i) La **funcionalidad de los contenidos digitales**, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables, como son, entre otras, la protección a través de la gestión de los derechos digitales o la codificación regional.

j) Toda **interoperabilidad relevante del contenido digital** con los aparatos y programas conocidos por el empresario o que quepa esperar razonablemente que conozca, como son, entre otros, el sistema operativo, la versión necesaria o determinados elementos de los soportes físicos.

k) El **procedimiento para atender las reclamaciones** de los consumidores y usuarios, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos prevista en el artículo 21.4.

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

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

Trece. Se adiciona el artículo 60 bis, con la siguiente redacción:

«Artículo 60 bis. **Pagos adicionales.**

1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato u oferta, el empresario deberá obtener su **consentimiento expreso para todo pago adicional** a la remuneración acordada para la obligación contractual principal del empresario. Estos suplementos opcionales se comunicarán de una manera clara y comprensible y su aceptación por el consumidor y usuario se realizará sobre una base de opción de inclusión. Si el empresario no ha obtenido el consentimiento expreso del consumidor y usuario, pero lo ha deducido utilizando opciones por defecto que éste debe rechazar para evitar el pago adicional, el consumidor y usuario tendrá derecho al reembolso de dicho pago.

2. Corresponde al empresario probar el cumplimiento de las obligaciones a que este artículo se refiere.»



Catorce. Se adiciona el artículo 60 ter, con la siguiente redacción:

«Artículo 60 ter. **Cargos por la utilización de medios de pago.**

1. Los empresarios **no podrán facturar a los consumidores y usuarios, por el uso de determinados medios de pago, cargos que superen el coste soportado por el empresario por el uso de tales medios.**
2. Corresponde al empresario probar el cumplimiento de las obligaciones a que este artículo se refiere.»

Quince. Se modifica la redacción del artículo 63, que queda redactado como sigue:

«**En los contratos con consumidores y usuarios, estos tendrán derecho a recibir la factura en papel. En su caso, la expedición de la factura electrónica estará condicionada a que el empresario haya obtenido previamente el consentimiento expreso del consumidor.** La solicitud del consentimiento deberá precisar la forma en la que se procederá a recibir la factura electrónica, así como la posibilidad de que el destinatario que haya dado su consentimiento pueda revocarlo y la forma en la que podrá realizarse dicha revocación.

El derecho del consumidor y usuario a recibir la factura en papel no podrá quedar condicionado al pago de cantidad económica alguna.»

III. Entrega de los bienes comprados mediante un contrato de venta

Resumen

- *Plazo máximo de 30 días.*
- *En caso de retraso injustificado en cuanto a la devolución de las cantidades, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada, sin perjuicio de su derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.*



Artículo 66 bis.

1. Salvo que las partes acuerden otra cosa, el empresario entregará los bienes mediante la transmisión de su posesión material o control al consumidor y usuario, sin ninguna demora indebida y en un **plazo máximo de 30 días** naturales a partir de la celebración del contrato.

2. Si el empresario no cumple su obligación de entrega, el consumidor y usuario lo emplazará para que cumpla en un plazo adicional adecuado a las circunstancias. Si el empresario no hace entrega de los bienes en dicho plazo adicional, el consumidor y usuario tendrá derecho a resolver el contrato.

Lo dispuesto en este apartado no será aplicable cuando el empresario haya rechazado entregar los bienes o el plazo de entrega sea esencial a la vista de todas las circunstancias que concurran en su celebración o cuando el consumidor y usuario informe al empresario, antes de la celebración del contrato, de que es esencial la entrega antes de una fecha determinada o en una fecha determinada. En tales casos, si el empresario no cumple su obligación de entrega de los bienes en el plazo acordado con el consumidor y usuario, o en el plazo fijado en el apartado 1, el consumidor y usuario tendrá derecho a resolver el contrato de inmediato.

3. Cuando se haya resuelto el contrato, el empresario deberá proceder a reembolsar, sin ninguna demora indebida, todas las cantidades abonadas por el consumidor y usuario en virtud del mismo. **En caso de retraso injustificado en cuanto a la devolución de las cantidades, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada, sin perjuicio de su derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.**

4. Corresponde al empresario la carga de la prueba sobre el cumplimiento de los plazos a que se refiere este artículo.»



IV. Derecho de desistimiento

Resumen

- *Plazo de 14 días naturales para ejercerlo.*
- *Devolver las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos.*
- *La devolución debe realizarse antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento.*

Artículo 71. Plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento.

1. El consumidor y usuario dispondrá de un plazo mínimo de **catorce días naturales** para ejercer el derecho de desistimiento.

2. Siempre que el empresario haya cumplido con el deber de información y documentación establecido en el artículo 69.1, el plazo a que se refiere el apartado anterior se computará desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de éste si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios.

3. Si el empresario no hubiera cumplido con el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, el plazo para su ejercicio finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, a contar desde que se entregó el bien contratado o se hubiera celebrado el contrato, si el objeto de éste fuera la prestación de servicios.

Si el deber de información y documentación se cumple durante el citado plazo de doce meses, el plazo legalmente previsto para el ejercicio del derecho de desistimiento empezará a contar desde ese momento.

4. Para determinar la observancia del plazo para desistir se tendrá en cuenta la fecha de expedición de la declaración de desistimiento.»

Veintiuno. Se añade un nuevo apartado 4 al artículo 74, que queda redactado del siguiente modo:



«4. En caso de que el usuario incumpla el compromiso de permanencia adquirido con la empresa, la penalización por baja, o cese prematuro de la relación contractual, será proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado.»

Veintidós. Se modifica el primer párrafo del artículo 76 que queda redactado del siguiente modo:

«Cuando el consumidor y usuario haya ejercido el derecho de desistimiento, el empresario estará obligado a **devolver las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos. La devolución** de estas sumas deberá efectuarse sin demoras indebidas y, en cualquier caso, **antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento** del contrato por el consumidor y usuario.»

CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA Y CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL

Artículo 93. *Excepciones.*

La regulación establecida en este título no será de aplicación:

- a) *A los contratos de servicios sociales*, incluidos la vivienda social, el cuidado de los niños y el apoyo a familias y personas necesitadas, temporal o permanentemente, incluida la atención a largo plazo.
- b) *A los contratos de servicios relacionados con la salud*, prestados por un profesional sanitario a pacientes para evaluar, mantener o restablecer su estado de salud, incluidos la receta, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios, con independencia de que estos servicios se presten en instalaciones sanitarias.
- c) *A los contratos de actividades de juego por dinero* que impliquen apuestas de valor monetario en juegos de azar, incluidas las loterías, los juegos de casino y las apuestas.
- d) *A los contratos de servicios financieros.*
- e) A los contratos de creación, adquisición o transferencia de *bienes inmuebles* o de derechos sobre los mismos.



f) A los contratos para la *construcción de edificios nuevos*, la transformación sustancial de edificios existentes y el *alquiler de alojamientos para su uso como vivienda*.

g) A los contratos relativos a los *viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados regulados en esta ley*.

h) A los contratos relativos a la protección de los consumidores y usuarios con respecto a determinados aspectos de los contratos de *aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio* regulados en la Ley 4/2012, de 6 de julio, de contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio y normas tributarias.

i) A los contratos que, con arreglo a la legislación vigente, deban celebrarse *ante un fedatario público*, obligado por ley a ser independiente e imparcial y a garantizar, mediante el suministro de una información jurídica comprensible, que el consumidor y usuario celebra el contrato únicamente previa reflexión suficiente y con pleno conocimiento de su alcance jurídico.

j) A los contratos para el *suministro de productos alimenticios, bebidas u otros bienes de consumo corriente en el hogar*, suministrados físicamente por un empresario mediante entregas frecuentes y regulares en el hogar o lugar de residencia o de trabajo del consumidor y usuario.

k) A los contratos de *servicios de transporte de pasajeros*, sin perjuicio de la aplicación del artículo 98.2.

l) A los contratos *celebrados mediante distribuidores automáticos* o instalaciones comerciales automatizadas.

m) A los *contratos celebrados con operadores de telecomunicaciones a través de teléfonos públicos para la utilización de esos teléfonos*, o celebrados para el establecimiento de una única conexión de teléfono, Internet o fax por parte de un consumidor y usuario.



V. Comunicaciones comerciales a distancia

Resumen

- *Debe constar el carácter comercial en cualquier comunicación.*
- *Identificación del empresario.*
- *Prohibido llamadas antes de las 9 h y después de las 21.00 h y en fines de semana.*
- *Necesario el consentimiento expreso para llamadas automáticas.*
- *El consumidor tendrá derecho a no recibir, sin su consentimiento, llamadas con fines de comunicación comercial que se efectúen cuando hubiera decidido no figurar en las guías de comunicaciones electrónicas disponibles al público.*
- *El consumidor tendrá derecho a oponerse a recibir ofertas comerciales no deseadas, por teléfono, fax u otros medios de comunicación equivalente.*
- *Tendrá asimismo derecho a oponerse a recibir comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente. Debe ser informado en cada una de las comunicaciones comerciales de los medios sencillos y gratuitos para oponerse a recibirlas.*
- *Los números de teléfono deben ser identificables.*
- *En aquellos casos en que una oferta comercial no deseada se realice por teléfono, cuando el usuario reciba la primera oferta comercial del emisor, deberá ser informado tanto de su derecho a manifestar su oposición a recibir nuevas ofertas como a obtener el número de referencia de dicha oposición.*

Artículo 96.

1. En todas las comunicaciones comerciales a distancia **deberá constar inequívocamente su carácter comercial.**
2. En el caso de **comunicaciones telefónicas**, deberá precisarse explícita y claramente, **al inicio de cualquier conversación con el consumidor y usuario, la identidad del empresario**, o si procede, la identidad de la persona por cuenta de la cual efectúa la llamada, así como indicar la finalidad comercial de la misma. **En ningún caso, las llamadas telefónicas se efectuarán antes de las 9 horas ni más tarde de las 21 horas ni festivos o fines de semana.**



3. La utilización por parte del empresario de técnicas de comunicación que consistan en un sistema automatizado de **llamadas sin intervención humana** o el telefax necesitará el **consentimiento expreso** previo del consumidor y usuario.

El consumidor y usuario tendrá derecho a no recibir, sin su consentimiento, llamadas con fines de comunicación comercial que se efectúen mediante sistemas distintos de los referidos en el apartado anterior, cuando hubiera decidido no figurar en las guías de comunicaciones electrónicas disponibles al público, ejercido el derecho a que los datos que aparecen en ellas no sean utilizados con fines de publicidad o prospección comercial, o solicitado la incorporación a los ficheros comunes de exclusión de envío de comunicaciones comerciales regulados en la normativa de protección de datos personales.

4. El consumidor y usuario tendrá **derecho a oponerse a recibir ofertas comerciales** no deseadas, por teléfono, fax u otros medios de comunicación equivalente.

En el marco de una relación preexistente, el consumidor y usuario **tendrá asimismo derecho a oponerse a recibir comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente.** Debe ser informado en cada una de las comunicaciones comerciales de los medios sencillos y gratuitos para oponerse a recibirlas.

5. **En aquellos casos en que una oferta comercial no deseada se realice por teléfono,** las llamadas deberán llevarse a cabo desde un **número de teléfono identificable.** **Cuando el usuario reciba la primera oferta comercial del emisor, deberá ser informado tanto de su derecho a manifestar su oposición a recibir nuevas ofertas como a obtener el número de referencia de dicha oposición.** A solicitud del consumidor y usuario, el empresario estará obligado a facilitarle un justificante de haber manifestado su oposición que deberá remitirle en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes.

El emisor estará obligado a conservar durante al menos un año los datos relativos a los usuarios que hayan ejercido su derecho a oponerse a recibir ofertas comerciales, junto con el número de referencia otorgado a cada uno de ellos, y deberá ponerlos a disposición de las autoridades competentes.

6. En todo caso, deberán cumplirse las disposiciones vigentes sobre protección de los menores y respeto a la intimidad. Cuando para la realización de comunicaciones comerciales se utilicen datos personales sin contar con el consentimiento del interesado, se proporcionará al destinatario la información que señala el artículo 30.2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y se ofrecerá al destinatario la oportunidad de oponerse a la recepción de las mismas.



VI. Información precontractual y contratos

Resumen

- *Informar de las características principales de los bienes o servicios.*
- *Identificación del empresario, incluido su nombre comercial.*
- *Dirección completa del establecimiento del empresario y el número de teléfono, número de fax y dirección de correo electrónico del mismo.*
- *Detallar el precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas, así como, cuando proceda, todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto.*
- *Establecer los procedimientos de pago, entrega y ejecución y la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios.*
- *Cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho, así como el modelo de formulario de desistimiento.*
- *Cuando proceda, la indicación de que el consumidor y usuario tendrá que asumir el coste de la devolución de los bienes en caso de desistimiento.*
- *En caso de que el consumidor y usuario ejercite el derecho de desistimiento la información de que en tal caso el consumidor y usuario deberá abonar al empresario unos gastos razonables de conformidad con el artículo 108.3.*
- *Cuando con arreglo al artículo 103 no proceda el derecho de desistimiento, la indicación de que al consumidor y usuario no le asiste.*
- *Recordatorio de la existencia de una garantía legal.*
- *Cuando proceda, la existencia de asistencia posventa al consumidor y usuario, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones.*
- *Informar acerca de la existencia de códigos de conducta.*
- *Establecer la duración del contrato.*
- *Establecer la duración mínima de las obligaciones del consumidor.*
- *Detallar la funcionalidad de los contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables.*
- *Detallar la Interoperabilidad relevante del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el empresario.*
- *Cuando proceda, la posibilidad de recurrir a un mecanismo extrajudicial de reclamación.*
- *Si el empresario no cumple los requisitos de información sobre gastos adicionales u otros costes (contemplados en el apartado 1. e), o sobre los costes de devolución de los bienes (contemplados en el apartado 1. j), el consumidor y usuario no deberá abonar dichos gastos o costes.*



Artículo 97.

1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible la siguiente información:

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, incluido su nombre comercial.**

c) **La dirección completa del establecimiento del empresario y el número de teléfono, número de fax y dirección de correo electrónico del mismo**, cuando proceda, con objeto de que el consumidor y usuario pueda ponerse en contacto y comunicarse con él de forma rápida y eficaz, así como, cuando proceda, la dirección completa y la identidad del empresario por cuya cuenta actúa.

d) Si es diferente de la dirección facilitada de conformidad con la letra c), la dirección completa de la sede del empresario y, cuando proceda, la del empresario por cuya cuenta actúa, a la que el consumidor y usuario puede dirigir sus reclamaciones.

e) **El precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas**, o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza de los bienes o de los servicios, la forma en que se determina el precio, **así como, cuando proceda, todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto** o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales. En el caso de un contrato de duración indeterminada o de un contrato que incluya una suscripción, el precio incluirá el total de los costes por período de facturación. Cuando dichos contratos se cobren con arreglo a una tarifa fija, el precio total también significará el total de los costes mensuales. Cuando no sea posible calcular razonablemente de antemano el coste total, se indicará la forma en que se determina el precio.

f) El coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia para la celebración del contrato, en caso de que dicho coste se calcule sobre una base diferente de la tarifa básica.

g) **Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios**, así como, cuando proceda, el sistema de tratamiento de las reclamaciones del empresario.



h) La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando ésta no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.

i) **Cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho, así como el modelo de formulario de desistimiento.**

j) **Cuando proceda, la indicación de que el consumidor y usuario tendrá que asumir el coste de la devolución de los bienes en caso de desistimiento** y, para los contratos a distancia, cuando los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo, el coste de la devolución de los mismos.

k) En caso de que el consumidor y usuario ejercite el derecho de desistimiento tras la presentación de una solicitud con arreglo al artículo 98.8 o al artículo 99.3, **la información de que en tal caso el consumidor y usuario deberá abonar al empresario unos gastos razonables de conformidad con el artículo 108.3.**

l) **Cuando con arreglo al artículo 103 no proceda el derecho de desistimiento, la indicación de que al consumidor y usuario no le asiste,** o las circunstancias en las que lo perderá cuando le corresponda.

m) Un **recordatorio de la existencia de una garantía legal** de conformidad para los bienes.

n) Cuando proceda, la **existencia de asistencia posventa** al consumidor y usuario, **servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones.**

o) **La existencia de códigos de conducta** pertinentes y la forma de conseguir ejemplares de los mismos, en su caso. A tal efecto, se entiende por código de conducta el acuerdo o conjunto de normas no impuestas por disposiciones legales, reglamentarias o administrativas, en el que se define el comportamiento de aquellos empresarios que se comprometen a cumplir el código en relación con una o más prácticas comerciales o sectores económicos.

p) **La duración del contrato**, cuando proceda, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución.

q) Cuando proceda, la **duración mínima de las obligaciones del consumidor** y usuario derivadas del contrato.

r) Cuando proceda, la existencia y las condiciones de los depósitos u otras garantías financieras que el consumidor y usuario tenga que pagar o aportar a solicitud del empresario.



s) Cuando proceda, la **funcionalidad de los contenidos digitales**, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables.

t) Cuando proceda, toda **interoperabilidad relevante del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el empresario** o que quepa esperar razonablemente que éste pueda conocer.

u) **Cuando proceda, la posibilidad de recurrir a un mecanismo extrajudicial de reclamación y resarcimiento** al que esté sujeto el empresario y los métodos para tener acceso al mismo.

2. El apartado 1 se aplicará también a los contratos para el suministro de agua, gas, 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.

3. En las subastas públicas, la información a que se refiere el apartado 1. b), c) y d), podrá ser sustituida por los datos equivalentes del subastador.

4. La información contemplada en el apartado 1. i), j) y k) podrá proporcionarse a través del modelo de documento de información al consumidor y usuario sobre el desistimiento establecido en el anexo A. El empresario habrá cumplido los requisitos de información contemplados en el apartado 1. i), j) y k), cuando haya proporcionado dicha información correctamente cumplimentada.

5. La información a que se refiere el apartado 1 formará parte integrante del contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento y no se alterará a menos que las partes dispongan expresamente lo contrario. Corresponderá al empresario probar el correcto cumplimiento de sus deberes informativos y, en su caso, el pacto expreso del contenido de la información facilitada antes de la celebración del contrato.

6. Si el empresario no cumple los requisitos de información sobre gastos adicionales u otros costes contemplados en el apartado 1. e), o sobre los costes de devolución de los bienes contemplados en el apartado 1. j), el consumidor y usuario no deberá abonar dichos gastos o costes.

7. Los requisitos de información establecidos en este capítulo se entenderán como adicionales a los requisitos que figuran en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio y en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.



Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, si una disposición general o sectorial sobre prestación de servicios, incluidos los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, relativa al contenido o el modo en que se debe proporcionar la información entrara en conflicto con alguna disposición de esta ley, prevalecerá la disposición de esta ley.

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

VII. Requisitos formales de los contratos a distancia

Resumen

- *Poner a disposición del usuario toda la información precontractual.*
- *El empresario deberá velar por que el consumidor, al efectuar el pedido, confirme expresamente que es consciente de que éste implica una obligación de pago.*
- *Los sitios web de comercio deberán indicar de modo claro y legible, a más tardar al inicio del procedimiento de compra, si se aplica alguna restricción de entrega y cuáles son las modalidades de pago aceptadas.*
- *Si el contrato se celebra a través de una técnica de comunicación a distancia en la que el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados, el empresario facilitará en ese soporte específico, antes de la celebración de dicho contrato, como mínimo la información precontractual sobre las características principales de los bienes o servicios, la identidad del empresario, el precio total, el derecho de desistimiento, la duración del contrato y, en el caso de contratos de duración indefinida, las condiciones de resolución, tal como se refiere en el artículo 97.1. a), b), e), i) y p).*
- *Si el empresario llama por teléfono al consumidor para celebrar un contrato a distancia, deberá revelar, al inicio de la conversación, su identidad.*
- *En aquellos casos en que sea el empresario el que se ponga en contacto telefónicamente con un consumidor para llevar a cabo la celebración de un contrato a distancia, deberá confirmar la oferta al consumidor y usuario por escrito, o salvo oposición del mismo, en cualquier soporte de naturaleza duradera. El consumidor y usuario sólo quedará vinculado una vez que haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito, que, entre otros medios, podrá llevarse a cabo mediante papel, correo electrónico, fax o sms.*



- *Confirmación del contrato celebrado.*
- *En caso de que un consumidor y usuario desee que la prestación de servicios dé comienzo durante el plazo de desistimiento previsto en el artículo 104, el empresario exigirá que el consumidor y usuario presente una solicitud expresa en tal sentido.*

Artículo 98.

1. En los contratos a distancia, el empresario facilitará al consumidor y usuario, en la lengua utilizada en la propuesta de contratación o bien, en la lengua elegida para la contratación, y, al menos, en castellano, la información exigida en el artículo 97.1 o la pondrá a su disposición de forma acorde con las técnicas de comunicación a distancia utilizadas, en términos claros y comprensibles y deberá respetar, en particular, el principio de buena fe en las transacciones comerciales, así como los principios de protección de quienes sean incapaces de contratar. Siempre que dicha información se facilite en un soporte duradero deberá ser legible.

2. Si un contrato a distancia que ha de ser celebrado por medios electrónicos implica obligaciones de pago para el consumidor y usuario, el empresario pondrá en conocimiento de éste de una manera clara y destacada, y justo antes de que efectúe el pedido, la información establecida en el artículo 97.1.a), e), p) y q).

El empresario deberá velar por que el consumidor y usuario, al efectuar el pedido, confirme expresamente que es consciente de que éste implica una obligación de pago. Si la realización de un pedido se hace activando un botón o una función similar, el botón o la función similar deberán etiquetarse, de manera que sea fácilmente legible, únicamente con la expresión «pedido con obligación de pago» o una formulación análoga no ambigua que indique que la realización del pedido implica la obligación de pagar al empresario. En caso contrario, el consumidor y usuario no quedará obligado por el contrato o pedido.

3. Los **sitios web de comercio deberán indicar de modo claro y legible, a más tardar al inicio del procedimiento de compra, si se aplica alguna restricción de entrega y cuáles son las modalidades de pago aceptadas.**

4. **Si el contrato se celebra a través de una técnica de comunicación a distancia en la que el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados,** el empresario facilitará en ese soporte específico, antes de la celebración de dicho contrato, como mínimo la **información precontractual** sobre las características principales de los bienes o servicios, la identidad del empresario, el precio total, el derecho de desistimiento, la duración del contrato y, en el caso de contratos de duración indefinida, las condiciones de resolución, tal como se refiere en el



artículo 97.1. a), b), e), i) y p). El empresario deberá facilitar al consumidor y usuario las demás informaciones que figuran en el artículo 97 de una manera apropiada con arreglo al apartado 1.

5. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado **4 si el empresario llama por teléfono** al consumidor y usuario para celebrar un contrato a distancia, **deberá revelar, al inicio de la conversación, su identidad** y, si procede, la identidad de la persona por cuenta de la cual efectúa la llamada, así como indicar el objeto comercial de la misma.

6. En **aquellos casos en que sea el empresario el que se ponga en contacto telefónicamente con un consumidor** y usuario para llevar a cabo la celebración de un contrato a distancia, **deberá confirmar la oferta al consumidor y usuario por escrito, o salvo oposición del mismo, en cualquier soporte de naturaleza duradera**. El consumidor y usuario **sólo quedará vinculado una vez que haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito, que, entre otros medios, podrá llevarse a cabo mediante papel, correo electrónico, fax o sms**.

7. El empresario deberá facilitar al consumidor y usuario la **confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia**, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución del servicio. Tal confirmación incluirá:

a) Toda la información que figura en el artículo 97.1, salvo si el empresario ya ha facilitado la información al consumidor y usuario en un soporte duradero antes de la celebración del contrato a distancia, y

b) Cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento de conformidad con el artículo 103.m).

8. **En caso de que un consumidor y usuario desee que la prestación de servicios o el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas– o de calefacción mediante sistemas urbanos dé comienzo durante el plazo de desistimiento previsto en el artículo 104, el empresario exigirá que el consumidor y usuario presente una solicitud expresa en tal sentido.**

9. Corresponde al empresario probar el cumplimiento de las obligaciones a que este artículo se refiere. El empresario deberá adoptar las medidas adecuadas y eficaces que le permitan identificar inequívocamente al consumidor y usuario con el que celebra el contrato.



10. Este artículo se entenderá sin perjuicio de las disposiciones sobre la celebración de contratos y la realización de pedidos por vía electrónica establecidas en la Ley 34/2002, de 11 de julio.

VIII. Derecho de desistimiento

Resumen

- *El usuario tendrá derecho a desistir del contrato durante un periodo de 14 días naturales y sin penalizaciones.*

Excepciones:

- *La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor.*
- *Suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero.*
- *Suministros personalizados.*
- *Bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.*
- *Bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene.*
- *Los se hayan mezclado de forma indisociable con otros bienes.*
- *Bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días.*



- *El consumidor y usuario haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente.*
 - *El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.*
 - *El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.*
 - *Contratos celebrados mediante subastas públicas.*
 - *Servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.*
 - *El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.*
- *El plazo de desistimiento concluirá a los 14 días naturales de la celebración del contrato o cuando adquiera la posesión material de los bienes solicitados.*
 - *El empresario podrá ofrecer al consumidor y usuario, además de las posibilidades contempladas en el apartado 1, la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento.*
 - *El empresario reembolsará todos los pagos recibidos antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento.*
 - *El empresario reembolsará todo pago recibido o de lo contrario el consumidor podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado.*
 - *El empresario podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que el consumidor y usuario haya presentado una prueba de la devolución de los bienes.*
 - *El consumidor sólo soportará los costes directos de devolución de los bienes, salvo si el empresario ha aceptado asumirlos o no le ha informado de que le corresponde asumir esos costes.*
 - *Cuando un consumidor y usuario ejerza el derecho de desistimiento tras haber realizado una solicitud de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98.8 o en el artículo 99.3, abonará al empresario un importe proporcional a la parte ya prestada*



del servicio en el momento en que haya informado al empresario del ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con el objeto total del contrato

Artículo 102.

1. Salvo las excepciones previstas en el artículo 103, el consumidor y **usuario tendrá derecho a desistir del contrato durante un periodo de 14 días naturales** sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en los artículos 107.2 y 108.
2. **Serán nulas** de pleno derecho las **cláusulas que impongan** al consumidor y usuario **una penalización** por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo.

Artículo 103. Excepciones al derecho de desistimiento.

El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a:

- a) **La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario** y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.
- b) El **suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero** que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.
- c) El **suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados**.
- d) El **suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez**.
- e) El suministro de **bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos** por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.



f) El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza **se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.**

g) El suministro de **bebidas alcohólicas** cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.

h) Los contratos en los que el **consumidor y usuario haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente;** si, en esa visita, el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.

i) El **suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.**

j) El **suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.**

k) Los **contratos celebrados mediante subastas públicas.**

l) El suministro de **servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda,** transporte de bienes, **alquiler** de vehículos, **comida** o servicios relacionados con actividades de **esparcimiento,** si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.

m) El suministro de **contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor** y usuario con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.

Artículo 104. Plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 105, **el plazo de desistimiento concluirá a los 14 días naturales** contados a partir de:

a) En el caso de los contratos de servicios, el día **de la celebración del contrato.**



b) En el caso de los contratos de venta, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, **adquiera la posesión material de los bienes solicitados**, o bien:

1.º En caso de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor y usuario en el mismo pedido y entregados por separado, el día que éste o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de los bienes.

2.º En caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último componente o pieza.

3.º En caso de contratos para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del primero de esos bienes.

c) En el caso de 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–, o de calefacción mediante sistemas urbanos o de contenido digital que no se preste en un soporte material, el día en que se celebre el contrato.

Artículo 105. Omisión de información sobre el derecho de desistimiento.

1. Si el empresario no ha facilitado al consumidor y usuario la información sobre el derecho de desistimiento, tal como se establece en el artículo 97.1.i), el periodo de desistimiento finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, determinada de conformidad con el artículo 104.

2. Si el empresario ha facilitado al consumidor y usuario la información contemplada en el apartado 1, en el plazo de doce meses a partir de la fecha contemplada en el artículo 104, el plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales de la fecha en que el consumidor y usuario reciba la información.

Artículo 106. Ejercicio y efectos del derecho de desistimiento.

1. Antes de que venza el plazo de desistimiento, el consumidor y usuario comunicará al empresario su decisión de desistir del contrato. A tal efecto, el consumidor y usuario podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo B de esta ley; o bien realizar otro tipo de declaración inequívoca en la que señale su decisión de desistir del contrato.



2. El consumidor y usuario habrá ejercido su derecho de desistimiento dentro del plazo contemplado en el artículo 104 y en el artículo 105, cuando haya enviado la comunicación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento antes de que finalice dicho plazo. Para determinar la observancia del plazo para desistir se tendrá en cuenta la fecha de expedición de la declaración de desistimiento.

3. **El empresario podrá ofrecer al consumidor y usuario, además de las posibilidades contempladas en el apartado 1, la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento** que figura en el anexo B, o cualquier otra declaración inequívoca a través del sitio web del empresario. En tales casos, el empresario comunicará sin demora al consumidor y usuario en un soporte duradero el acuse de recibo de dicho desistimiento.

4. La carga de la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento recaerá en el consumidor y usuario.

5. El ejercicio del derecho de desistimiento extinguirá las obligaciones de las partes de ejecutar el contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, o de celebrar el contrato, cuando el consumidor y usuario haya realizado una oferta.

6. En caso de contratos para el suministro de agua, gas, electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, o calefacción mediante sistemas urbanos, en los que el suministro ya se estuviera realizando previamente a la contratación del servicio, salvo que expresamente se indique lo contrario, se entenderá el interés del consumidor en continuar con el suministro del servicio, volviendo a ser suministrado por su suministrador anterior. Por el contrario, si previamente a la contratación del servicio no se estuviera realizando el suministro, la solicitud de desistimiento supondrá la baja del servicio.

Artículo 107. Obligaciones y derechos del empresario en caso de desistimiento.

1. **El empresario reembolsará todo pago recibido** del consumidor y usuario, incluidos, en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, **antes de que hayan transcurrido 14 días naturales** desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor y usuario de conformidad con el artículo 106.

En caso de retraso injustificado por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas, el consumidor y usuario **podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado**, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en los que excedan de dicha cantidad.



2. No obstante lo dispuesto en el apartado 1, en caso de que el consumidor y usuario haya seleccionado expresamente una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria, el empresario no estará obligado a reembolsar los costes adicionales que de ello se deriven.

3. Salvo en caso de que el empresario se haya ofrecido a recoger él mismo los bienes, en los contratos de venta, **el empresario podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que el consumidor y usuario haya presentado una prueba de la devolución de los bienes**, según qué condición se cumpla primero.

Artículo 108. Obligaciones y responsabilidad del consumidor y usuario en caso de desistimiento.

1. Salvo si el propio empresario se ofrece a recoger los bienes, el consumidor y usuario deberá devolverlos o entregarlos al empresario, o a una persona autorizada por el empresario a recibirlos, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique su decisión de desistimiento del contrato al empresario, de conformidad con el artículo 106. Se considerará cumplido el plazo si el consumidor y usuario efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido el plazo de 14 días naturales.

El consumidor y usuario sólo soportará los costes directos de devolución de los bienes, salvo si el empresario ha aceptado asumirlos o no le ha informado de que le corresponde asumir esos costes.

En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento en los que los bienes se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor y usuario en el momento de celebrarse el contrato, el empresario recogerá a su propio cargo los bienes cuando, por la naturaleza de los mismos, no puedan devolverse por correo.

2. El consumidor y usuario sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento. En ningún caso será responsable de la disminución de valor de los bienes si el empresario no le ha informado de su derecho de desistimiento con arreglo al artículo 97.1.i).

3. Cuando un consumidor y usuario ejerza el derecho de desistimiento tras haber realizado una solicitud de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98.8 o en el artículo 99.3, **abonará al empresario un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya informado al empresario del ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con**



el objeto total del contrato. El importe proporcional que habrá de abonar al empresario se calculará sobre la base del precio total acordado en el contrato. En caso de que el precio total sea excesivo, el importe proporcional se calculará sobre la base del valor de mercado de la parte ya prestada del servicio.

4. El consumidor y usuario no asumirá ningún coste por:

a) La prestación de los servicios o el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas– o de calefacción mediante sistemas urbanos, de forma total o parcial, durante el período de desistimiento, cuando:

1.º El empresario no haya facilitado información con arreglo al artículo 97.1.i) o k); o bien

2.º El consumidor y usuario no haya solicitado expresamente que la prestación del servicio se inicie durante el plazo de desistimiento con arreglo al artículo 98.8 y al artículo 99.3; o bien

b) El suministro, en su totalidad o en parte, de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando:

1.º El consumidor y usuario no haya dado expresamente su consentimiento previo a la ejecución antes de que finalice el periodo de 14 días naturales contemplado en el artículo 102.

2.º El consumidor y usuario no es consciente de que renuncia a su derecho de desistimiento al dar su consentimiento; o bien

3.º El empresario no haya dado la confirmación con arreglo al artículo 98.7 o al artículo 99.2.

5. Con excepción de lo dispuesto en el artículo 107.2, y en este artículo, el consumidor y usuario no incurrirá en ninguna responsabilidad como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento.



IX. Falta de ejecución del contrato a distancia

Artículo 110.

En caso de no ejecución del contrato por parte del empresario por no encontrarse disponible el bien o servicio contratado, **el consumidor y usuario deberá ser informado de esta falta de disponibilidad** y deberá poder recuperar sin ninguna demora indebida las sumas que haya abonado en virtud del mismo.

X. Sustitución del bien o servicio contratado a distancia

Artículo 111.

De no hallarse disponible el bien o servicio contratado, cuando el consumidor y usuario hubiera sido informado expresamente de tal posibilidad, el empresario podrá suministrar sin aumento de precio un bien o servicio **de características similares que tenga la misma o superior calidad**.

En este caso, el consumidor y usuario podrá ejercer sus derechos de desistimiento y resolución en los mismos términos que si se tratara del bien o servicio inicialmente requerido.

XI. Pago del contrato a distancia mediante tarjeta

Artículo 112.

1. Cuando el importe de una compra o de un servicio hubiese sido cargado fraudulenta o indebidamente utilizando el número de una tarjeta de pago, el consumidor y usuario titular de ella podrá exigir la inmediata anulación del cargo. En tal caso, las correspondientes anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas del empresario y del consumidor y usuario titular de la tarjeta se efectuarán a la mayor brevedad.

2. Sin embargo, si la compra hubiese sido efectivamente realizada por el consumidor y usuario titular de la tarjeta y la exigencia de devolución no fuera consecuencia de haberse ejercido el derecho de desistimiento o de resolución, aquél quedará obligado frente al empresario al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de dicha anulación.



XII. Responsabilidad solidaria en los contratos celebrados fuera del establecimiento

Artículo 113.

Del cumplimiento de las obligaciones establecidas en este título responderán solidariamente el empresario por cuya cuenta se actúe y el mandatario, comisionista o agente que hayan actuado en nombre propio.»

Veintinueve. El apartado 1 del artículo 125 queda sin contenido, pasando sus apartados 2, 3 y 4, respectivamente, a numerarse como nuevos apartados 1, 2 y 3.

© **RIESTRA ABOGADOS MARKETING LEGAL, S.L. 2014**

