

## DIRECTIVAS

## DIRECTIVA 2011/83/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

de 25 de octubre de 2011

sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo

(Texto pertinente a efectos del EEE)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y, en particular, su artículo 114,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo <sup>(1)</sup>,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones <sup>(2)</sup>,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario <sup>(3)</sup>,

Considerando lo siguiente:

- (1) La Directiva 85/577/CEE del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales <sup>(4)</sup>, y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 1997, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia <sup>(5)</sup>, otorgan diversos derechos contractuales a los consumidores.
- (2) Dichas Directivas han sido reexaminadas a la luz de la experiencia adquirida, a fin de simplificar y actualizar las normas aplicables y eliminar las incoherencias y lagunas no deseadas. Este reexamen ha mostrado que conviene sustituir las dos Directivas citadas por la presente Directiva. Por tanto, la presente Directiva debe fijar normas estándar para los aspectos comunes de los contratos a distancia y fuera del establecimiento y alejarse del principio de armonización mínima presente en las Directivas

anteriores, permitiendo al mismo tiempo a los Estados miembros mantener o adoptar normas nacionales en relación con determinados aspectos.

- (3) El artículo 169, apartado 1, y apartado 2, letra a), del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) establecen que la Unión contribuirá a que se alcance un alto nivel de protección de los consumidores mediante las medidas que adopte en virtud de su artículo 114.
- (4) Según el artículo 26, apartado 2, del TFUE, el mercado interior debe comprender un espacio sin fronteras interiores en el que están garantizadas la libre circulación de mercancías y servicios y la libertad de establecimiento. La armonización de determinados aspectos de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento con los consumidores es necesaria para promover un auténtico mercado interior para los consumidores, estableciendo el equilibrio adecuado entre un elevado nivel de protección de estos y la competitividad de las empresas, al tiempo que se garantiza el respeto del principio de subsidiariedad.
- (5) No se aprovecha plenamente el potencial de las ventas a distancia transfronterizas, que debería constituir uno de los principales resultados tangibles del mercado interior. En comparación con el significativo crecimiento de las ventas a distancia nacionales durante los últimos años, el crecimiento de las ventas a distancia transfronterizas ha sido limitado. Esta diferencia es particularmente importante en el caso de las ventas por Internet, cuyo potencial de desarrollo es elevado. El potencial transfronterizo de los contratos negociados fuera de los establecimientos mercantiles (venta directa) se ve limitado por diversos factores, entre los que figuran las diferentes normas nacionales de protección de los consumidores impuestas a las empresas. Frente al crecimiento de las ventas directas realizadas a escala nacional durante los últimos años, en particular en el sector de los servicios, por ejemplo los servicios públicos, el número de consumidores que utilizan este canal para efectuar compras transfronterizas permanece estable. Habida cuenta del crecimiento de las oportunidades comerciales en numerosos Estados miembros, las pequeñas y medianas empresas (incluidos los comerciantes individuales) y los agentes de las empresas que practican la venta directa deberían estar más dispuestos a buscar oportunidades comerciales en otros

<sup>(1)</sup> DO C 317 de 23.12.2009, p. 54.

<sup>(2)</sup> DO C 200 de 25.8.2009, p. 76.

<sup>(3)</sup> Posición del Parlamento Europeo de 23 de junio de 2011 (no publicada aún en el Diario Oficial), y Decisión del Consejo de 10 de octubre de 2011.

<sup>(4)</sup> DO L 372 de 31.12.1985, p. 31.

<sup>(5)</sup> DO L 144 de 4.6.1997, p. 19.

Estados miembros, en particular en las regiones fronterizas. Por tanto, la plena armonización de determinada información facilitada al consumidor y del derecho de desistimiento en los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento contribuirá a un elevado nivel de protección de los consumidores y a un mejor funcionamiento del mercado interior entre empresas y consumidores.

- (6) Ciertas disparidades crean obstáculos significativos en el mercado interior, que afectan a los comerciantes y a los consumidores. Dichas disparidades aumentan los costes de cumplimiento para los comerciantes que desean realizar ventas transfronterizas de bienes o prestar servicios transfronterizos. La fragmentación desproporcionada también afecta a la confianza de los consumidores en el mercado interior.
- (7) Una armonización plena de determinados aspectos reglamentarios fundamentales debe reforzar considerablemente la seguridad jurídica, tanto para los consumidores como para los comerciantes. Los consumidores y los comerciantes deben poder contar con un único marco normativo basado en conceptos jurídicos claramente definidos que regularán determinados aspectos de los contratos celebrados entre empresas y consumidores en la Unión. Como consecuencia de dicha armonización, deben desaparecer los obstáculos derivados de la fragmentación de las normas y será posible la consecución del mercado interior en este ámbito. Esos obstáculos solo podrán eliminarse estableciendo normas uniformes a escala de la Unión. Además, los consumidores deben disfrutar de un elevado nivel común de protección en toda la Unión.
- (8) Los aspectos relacionados con la reglamentación que deben armonizarse deben afectar exclusivamente a los contratos celebrados entre comerciantes y consumidores. Por consiguiente, la presente Directiva no debe afectar a la legislación nacional en materia de contratos de trabajo, contratos relativos a los derechos de sucesión, al Derecho de familia y a la constitución y a los estatutos de sociedades o acuerdos de asociación.
- (9) La presente Directiva establece normas relativas a la información que es preciso facilitar en los contratos a distancia y en los contratos celebrados fuera del establecimiento, así como en los contratos distintos de estos. La presente Directiva regula también el derecho de desistimiento en los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento y armoniza determinadas disposiciones que tratan de la ejecución y otros aspectos de los contratos celebrados entre empresas y consumidores.
- (10) La presente Directiva debe entenderse sin perjuicio del Reglamento (CE) nº 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I) <sup>(1)</sup>.
- (11) La presente Directiva debe entenderse sin perjuicio de las disposiciones de la Unión relativas a sectores específicos,

tales como los medicamentos para uso humano, los productos sanitarios, la intimidad y las comunicaciones electrónicas, los derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria transfronteriza, el etiquetado de los alimentos y el mercado interior de la electricidad y el gas natural.

- (12) Los requisitos de información que establece la presente Directiva deben completar los requisitos de información de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior <sup>(2)</sup>, y la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico) <sup>(3)</sup>. Los Estados miembros deben seguir teniendo la posibilidad de imponer requisitos de información adicionales aplicables a los prestadores de servicios establecidos en su territorio.
- (13) La aplicación de las disposiciones de esta Directiva a aspectos no incluidos en su ámbito de aplicación ha de seguir siendo competencia de los Estados miembros, con arreglo al Derecho de la Unión. De este modo, un Estado miembro podrá mantener o introducir normas de Derecho interno que correspondan a las disposiciones de la presente Directiva o a algunas de las disposiciones de la misma respecto de contratos que queden fuera del ámbito de aplicación de la presente Directiva. Por ejemplo, los Estados miembros podrán decidir extender la aplicación de lo dispuesto en la presente Directiva a las personas jurídicas o físicas que no sean «consumidores» en el sentido de la presente Directiva, como organizaciones no gubernamentales, empresas de reciente creación o pequeñas y medianas empresas. De modo similar, los Estados miembros podrán aplicar las disposiciones de la presente Directiva a los contratos distintos de los «contratos a distancia» en el sentido de la presente Directiva, por ejemplo porque no se han celebrado en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia. Además, los Estados miembros pueden también mantener o adoptar disposiciones nacionales sobre cuestiones que la presente Directiva no regule específicamente, tales como normas adicionales sobre contratos de venta, también en relación con la entrega de bienes o requisitos para el suministro de información durante la vigencia de un contrato.
- (14) La presente Directiva no debe afectar a la legislación nacional en el ámbito del Derecho contractual respecto a aquellos aspectos del mismo que la Directiva no regula. Por consiguiente, la Directiva se debe entender sin perjuicio de las disposiciones nacionales que regulan, entre otros, la celebración o la validez de un contrato, por ejemplo en caso de vicio del consentimiento. Igualmente, la presente Directiva tampoco debe afectar a la legislación nacional en lo que respecta a las vías de recurso generales en materia contractual, ni a las disposiciones de orden público económico, por ejemplo, normas sobre precios excesivos o exorbitantes, ni a las disposiciones sobre transacciones jurídicas poco éticas.

<sup>(1)</sup> DO L 177 de 4.7.2008, p. 6.

<sup>(2)</sup> DO L 376 de 27.12.2006, p. 36.

<sup>(3)</sup> DO L 178 de 17.7.2000, p. 1.

- (15) La presente Directiva no debe armonizar los requisitos lingüísticos aplicables a los contratos celebrados con consumidores. Por tanto, los Estados miembros podrán mantener o introducir, en su legislación nacional, requisitos de carácter lingüístico respecto a la información de los contratos y las cláusulas contractuales.
- (16) La presente Directiva no debe afectar al Derecho nacional en materia de representación legal, por ejemplo a las disposiciones sobre la persona que actúa en nombre del comerciante o por cuenta de este (tales como un agente o un fideicomisario). Los Estados miembros deben seguir siendo competentes en esta materia. La presente Directiva debe aplicarse a todos los comerciantes, ya sean públicos o privados.
- (17) La definición de consumidor debe incluir a las personas físicas que actúan fuera de su actividad comercial, empresa, oficio o profesión. No obstante, en el caso de los contratos con doble finalidad, si el contrato se celebra con un objeto en parte relacionado y en parte no relacionado con la actividad comercial de la persona y el objeto comercial es tan limitado que no predomina en el contexto general del contrato, dicha persona deberá ser considerada como consumidor.
- (18) La presente Directiva debe entenderse sin perjuicio de la libertad de los Estados miembros de definir, de conformidad con la legislación de la Unión, lo que consideran servicios de interés económico general, cómo deben organizarse y financiarse dichos servicios con arreglo a las normas sobre las ayudas públicas y a qué obligación específica deben supeditarse.
- (19) Por contenido digital deben entenderse los datos producidos y suministrados en formato digital, como programas, aplicaciones, juegos, música, vídeos o textos informáticos independientemente de si se accede a ellos a través de descarga o emisión en tiempo real, de un soporte material o por otros medios. Los contratos de suministro de contenido digital deben incluirse en el ámbito de aplicación de la presente Directiva. Si un contenido digital se suministra a través de un soporte material como un CD o un DVD, debe considerarse un bien a efectos de la presente Directiva. De forma análoga los contratos de suministro de agua, gas y electricidad, cuando no se presenten a la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas, los contratos de calefacción mediante sistemas urbanos, o los contratos sobre contenido digital que no se suministre en un soporte material, no deben ser clasificados a efectos de la presente Directiva como contratos de venta ni como contratos de servicios. En relación con dichos contratos, el consumidor debe tener derecho de desistimiento a menos que haya dado su consentimiento para que comience la ejecución del contrato durante el plazo de desistimiento y haya tenido conocimiento de que, consecuentemente, perderá el derecho de desistimiento. Además de los requisitos generales de información, los comerciantes deben informar a los consumidores de la funcionalidad y la interoperatividad pertinente del contenido digital. El concepto de funcionalidad debe hacer referencia a las posibles maneras de utilizar el contenido digital, por ejemplo para el seguimiento del comportamiento de los consumidores, y referirse asimismo a la ausencia o la presencia de cualquier limitación técnica, como la protección a través de la gestión de los derechos digitales o la codificación regional. El concepto de interoperatividad pertinente pretende describir la información relativa a los aparatos y los programas estándar con los que el contenido digital es compatible, por ejemplo el sistema operativo, la versión necesaria o determinados elementos de los soportes físicos. Conviene que la Comisión estudie la necesidad de una mayor armonización de las disposiciones de aplicación respecto del contenido digital y, en caso necesario, presente una propuesta legislativa sobre este tema.
- (20) La definición de contrato a distancia debe abarcar todos los casos en que los contratos se celebran entre el comerciante y el consumidor en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, exclusivamente mediante el uso de uno o varios medios de telecomunicación (venta por correo, Internet, teléfono o fax), hasta el momento en que se celebra el contrato, con inclusión de ese momento. Dicha definición debe cubrir también las situaciones en las que el consumidor únicamente visita el establecimiento mercantil de la empresa con el propósito de recabar información sobre los bienes o los servicios y la negociación y celebración subsiguiente del contrato tienen lugar a distancia. Por otra parte, un contrato que se negocie en el establecimiento mercantil del comerciante y acabe celebrándose a través de un medio de telecomunicación no debe considerarse un contrato a distancia. Tampoco debe considerarse un contrato a distancia el contrato que se inicie utilizando un medio de comunicación a distancia pero acabe celebrándose en el establecimiento mercantil del comerciante. Asimismo, el concepto de contrato a distancia no debe incluir las reservas que el consumidor pueda realizar a través de una técnica de comunicación a distancia para solicitar a un profesional la prestación de un servicio, como puede ser el caso de un consumidor que llame por teléfono para pedir una cita en una peluquería. El concepto de sistema organizado de prestación de servicios o de venta a distancia debe incluir los sistemas ofrecidos por un tercero distinto del comerciante pero utilizado por este, como una plataforma en línea. No obstante, no debe cubrir los casos en los que las páginas web ofrecen información solamente sobre el comerciante, sus bienes o servicios y sus datos de contacto.
- (21) La noción de contrato celebrado fuera del establecimiento debe definirse como un contrato celebrado con la presencia física simultánea del comerciante y el consumidor, en un lugar distinto del establecimiento mercantil del comerciante, por ejemplo en el domicilio del consumidor o en su lugar de trabajo. Fuera del establecimiento, el consumidor podría estar bajo posible presión psicológica o verse enfrentado a un elemento de sorpresa, independientemente de que haya solicitado o no la visita del comerciante. La definición de contrato celebrado fuera del establecimiento debe incluir también aquellas situaciones en que se establece contacto personal e individual con el consumidor fuera del establecimiento, aunque luego el contrato se celebre inmediatamente después en el establecimiento mercantil del comerciante o a

través de un medio de comunicación a distancia. La definición de contrato celebrado fuera del establecimiento no debe cubrir las situaciones en las que los comerciantes acudan al domicilio del consumidor con el propósito estricto de tomar medidas o presentar un presupuesto sin compromiso por parte del consumidor y el contrato se celebre en un momento posterior en el establecimiento mercantil del comerciante o a través de un medio de comunicación a distancia sobre la base del presupuesto presentado por el comerciante. En tales casos, el contrato no debe considerarse celebrado inmediatamente después de que el comerciante se haya dirigido al consumidor si este último ha tenido tiempo de reflexionar sobre el presupuesto del comerciante antes de celebrar el contrato. Las compras realizadas en el curso de una excursión organizada por el comerciante durante la cual este promociona y vende los productos que se adquieren deben considerarse contratos celebrados fuera del establecimiento.

- (22) Por establecimiento mercantil debe entenderse todo tipo de instalaciones (como tiendas, puestos o camiones) que sirvan al comerciante como local de negocios permanente o habitual. Si cumplen esta condición, los puestos de mercados y los *stands* de ferias deben ser tratados como establecimientos mercantiles. La instalación de venta al por menor en la que el comerciante ejerce su actividad de forma estacional, por ejemplo, durante la temporada turística en una estación de esquí o en una zona de playa, debe considerarse como un establecimiento mercantil, puesto que el comerciante ejerce allí su actividad de forma habitual. Los espacios accesibles al público, como calles, centros comerciales, playas, instalaciones deportivas y transportes públicos, que el comerciante utilice de forma excepcional para su actividad empresarial así como los domicilios privados o lugares de trabajo no deben considerarse establecimientos mercantiles. El establecimiento mercantil de una persona que actúe en nombre o por cuenta de un comerciante como se define en la presente Directiva debe considerarse establecimiento mercantil a efectos de la presente Directiva.
- (23) El soporte duradero debe permitir al consumidor guardar la información durante el tiempo necesario para proteger sus intereses derivados de su relación con el comerciante. Dichos soportes deben incluir, en particular, el papel, las memorias USB, los CD-ROM, los DVD, las tarjetas de memoria o los discos duros de ordenador así como los correos electrónicos.
- (24) Una subasta pública supone que comerciantes y consumidores asisten o pueden asistir a la subasta en persona. El comerciante ofrece al consumidor los bienes o servicios a través de un procedimiento de oferta, autorizado por la ley en algunos Estados miembros, para ofrecer bienes o servicios en una venta pública. El adjudicatario tiene obligación de adquirir los bienes o servicios. El uso para las subastas de plataformas en línea a las que pueden acceder consumidores y comerciantes no debe considerarse subasta pública a efectos de la presente Directiva.
- (25) Los contratos relacionados con calefacción mediante sistemas urbanos deben estar cubiertos por la presente

Directiva, de igual forma que los contratos para el suministro de agua, gas y electricidad. La calefacción mediante sistemas urbanos consiste en el suministro de calor, por ejemplo en forma de vapor o agua caliente, a partir de una fuente central de producción a través de un sistema de transmisión y distribución a múltiples edificios, a efectos de calefacción.

- (26) Los contratos relacionados con la transferencia de bienes inmuebles, de derechos sobre bienes inmuebles o con la creación o adquisición de tales bienes inmuebles o derechos, los contratos para la construcción de nuevos edificios, para la transformación sustancial de edificios existentes, así como los contratos de alquiler de locales para su uso como vivienda son objeto de una serie de requisitos específicos en la legislación nacional. Estos contratos incluyen por ejemplo las ventas de bienes inmuebles que aún no se han realizado, y el alquiler con derecho a compra. Las disposiciones de la presente Directiva no son apropiadas para esos contratos que deben, por tanto, quedar excluidos de su ámbito de aplicación. Una transformación sustancial es una transformación comparable a la construcción de un nuevo edificio, por ejemplo, cuando solo se conserva la fachada del viejo edificio. Los contratos de servicios relativos, en particular, a la construcción de anexos de edificios (por ejemplo, un garaje o una veranda) y los relativos a la reparación y renovación de edificios distintas de la transformación sustancial deben estar incluidos en el ámbito de aplicación de la presente Directiva, al igual que los contratos relativos a los servicios de un agente inmobiliario y los contratos de alquiler de locales que no vayan a ser utilizados como vivienda.
- (27) Los servicios de transporte abarcan el transporte de viajeros y el transporte de mercancías. El transporte de viajeros debe excluirse del ámbito de aplicación de la presente Directiva, pues ya es objeto de otra normativa de la Unión, o en el caso del transporte público o de los servicios de taxis, ya están regulados a escala nacional. No obstante, las disposiciones de la presente Directiva de protección de los consumidores contra honorarios excesivos por el uso de medios de pago o contra los costes ocultos deben aplicarse también a los contratos de transporte de pasajeros. En cuanto al transporte de mercancías y el alquiler de vehículos que son servicios, los consumidores deben poder acogerse a la protección que presta esta Directiva, salvo en lo que se refiere al derecho de desistimiento.
- (28) Para evitar imponer una carga administrativa excesiva a los comerciantes, los Estados miembros pueden decidir no aplicar la presente Directiva cuando se trate de la venta de bienes o servicios de menor cuantía fuera del establecimiento. El umbral monetario debe fijarse en un nivel lo suficientemente bajo como para que solo queden excluidas compras de poca importancia. Los Estados miembros deben poder determinar este valor mediante disposiciones nacionales, siempre que no sea superior a 50 EUR. Cuando se celebren simultáneamente con el consumidor varios contratos con objetos similares, el coste total de los mismos debe tenerse en cuenta para la aplicación del umbral monetario.

- (29) Los servicios sociales poseen fundamentalmente unas características bien diferenciadas que se reflejan en la legislación específica del sector, de la cual, una parte se decide a nivel de la Unión y otra, a nivel nacional. Los servicios sociales comprenden, por un lado, los servicios a personas particularmente desfavorecidas o con muy bajos ingresos, así como los servicios a las personas o familias que requieren asistencia para la realización de tareas habituales y cotidianas y, por otro, los servicios para todos aquellos que precisan de manera especial asistencia, apoyo, protección o ánimo en una etapa concreta de sus vidas. Los servicios sociales incluyen, entre otros, los servicios a niños y jóvenes, los servicios de asistencia a familias, familias monoparentales y personas mayores y los servicios a inmigrantes. En ellos se incluyen tanto los servicios de asistencia a corto plazo como los de larga duración, por ejemplo, los prestados por servicios de atención a domicilio o en residencias de válidos, en residencias asistidas o en otros servicios de atención asistida. Los servicios sociales no incluyen únicamente aquellos prestados por el Estado a nivel nacional, regional o local, a través de prestadores encargados por el Estado o por asociaciones de beneficencia que este reconoce como tales, sino también los prestados por agentes privados. Las disposiciones de la presente Directiva no son adecuadas para los servicios sociales, por lo que deben excluirse de su ámbito de aplicación.
- (30) La asistencia sanitaria exige una regulación especial debido a su complejidad técnica, su importancia como servicio de interés general y su importante financiación pública. La asistencia sanitaria se define en la Directiva 2011/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de marzo de 2011, relativa a la aplicación de los derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria transfronteriza <sup>(1)</sup>, como «los 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». Profesional sanitario se define en dicha Directiva como todo doctor en medicina, enfermero responsable de cuidados generales, odontólogo, matrona o farmacéutico a tenor de lo dispuesto en la Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales <sup>(2)</sup>, u otro profesional que ejerza actividades en el sector de la asistencia sanitaria que estén restringidas a una profesión regulada según se define en el artículo 3, apartado 1, letra a), de dicha Directiva, o toda persona considerada profesional sanitario conforme a la legislación del Estado miembro de tratamiento. Las disposiciones de la presente Directiva no resultan adecuadas para la asistencia sanitaria, por lo que esta debe excluirse de su ámbito de aplicación.
- (31) Los juegos por dinero deben quedar excluidos del ámbito de aplicación de la presente Directiva. Las actividades de juego por dinero son aquellas que implican apuestas de valor monetario en juegos de azar, incluidas las loterías, el juego en los casinos y las apuestas. En relación con dichas actividades, los Estados miembros deben poder adoptar medidas diferentes, incluso más estrictas, de protección de los consumidores.
- (32) La legislación de la Unión en vigor, por ejemplo la relativa a servicios financieros o viajes combinados y de aprovechamiento por turnos incluye numerosas normas de protección de los consumidores. Por consiguiente, la presente Directiva no debe aplicarse a dichos sectores. Por lo que se refiere a los servicios financieros, debe animarse a los Estados miembros a que se inspiren en la legislación de la Unión vigente en este ámbito cuando legislen en ámbitos no regulados a escala de la Unión, de tal forma que se garantice una igualdad de condiciones para todos los consumidores y todos los contratos relativos a servicios financieros.
- (33) Debe obligarse al comerciante a informar por anticipado al consumidor de toda disposición que le imponga pagar un depósito al comerciante, incluso las disposiciones por las que se bloquee un importe en la tarjeta de crédito o débito del consumidor.
- (34) El comerciante debe proporcionar al consumidor información clara y comprensible antes de que el consumidor se vea vinculado por un contrato celebrado a distancia o fuera del establecimiento, por un contrato distinto de estos o por una oferta contractual correspondiente. Al facilitar esa información, el comerciante debe tener en cuenta las necesidades especiales de los consumidores que sean particularmente vulnerables debido a su enfermedad mental, física o psicológica, edad o credulidad de una forma que el comerciante pueda razonablemente prever. No obstante, la toma en consideración de estas necesidades específicas no debe conducir a niveles diferentes de protección de los consumidores.
- (35) La información que el comerciante debe facilitar al consumidor debe ser obligatoria y no debe modificarse. No obstante, las partes contratantes deben poder acordar expresamente un cambio en el contenido del contrato posteriormente celebrado, por ejemplo en lo relativo a los procedimientos de entrega.
- (36) En los contratos a distancia, es preciso adaptar los requisitos de información para tener en cuenta las restricciones técnicas de determinados medios de comunicación, como las limitaciones de número de caracteres en determinadas pantallas de teléfono móvil o de tiempo en los anuncios de ventas televisivos. En tales casos, el comerciante debe respetar un conjunto mínimo de requisitos de información y remitir al consumidor a otra fuente de información, por ejemplo facilitando un número de teléfono gratuito o un enlace a una página web del comerciante donde la información pertinente esté directamente disponible y sea fácilmente accesible. En cuanto al requisito de información al consumidor del coste de devolución de los bienes que por su naturaleza no pueden devolverse normalmente por correo, se considerará que el comerciante ha cumplido esa obligación, por ejemplo,

<sup>(1)</sup> DO L 88 de 4.4.2011, p. 45.

<sup>(2)</sup> DO L 255 de 30.9.2005, p. 22.

si el comerciante indica un transportista (por ejemplo, el asignado para el suministro de los bienes) y un precio para la devolución de los bienes. Cuando el comerciante no pueda realizar por adelantado un cálculo razonable del coste de devolución, por ejemplo por no ser él mismo quien se ocupe de la devolución, deberá facilitar una declaración indicando que dicho coste será exigido y puede ser elevado, acompañada de una estimación razonable del coste máximo que podrá basarse en el coste de suministro al consumidor.

- (37) Dado que en las ventas a distancia el consumidor no puede ver los bienes antes de celebrar el contrato, debe disponer de un derecho de desistimiento. Por el mismo motivo, el consumidor debe estar autorizado a probar e inspeccionar los bienes que ha comprado en la medida suficiente que le permita determinar la naturaleza, las características y el buen funcionamiento de los bienes. En cuanto a los contratos celebrados fuera del establecimiento, debe permitirse al consumidor que ejerza un derecho de desistimiento, ya que puede haber un elemento sorpresa o presión psicológica. El ejercicio del derecho de desistimiento debe poner fin a la obligación de las partes contratantes de ejecutar el contrato.
- (38) Los sitios web de comercio deben indicar de modo claro y legible, a más tardar al inicio del procedimiento de compra, si se aplica alguna restricción de suministro y cuáles son las modalidades de pago que se aceptan.
- (39) Es importante asegurar que, en los contratos a distancia celebrados a través de sitios web, el consumidor está en condiciones de leer y de comprender los elementos más importantes del contrato debidamente antes de efectuar el pedido. A tal efecto, la presente Directiva debe establecer que esos elementos aparezcan junto al lugar donde se solicita la confirmación requerida para efectuar el pedido. También es importante asegurar que, en dichas situaciones, el consumidor está en condiciones de determinar el momento en el que asume la obligación de pagar al comerciante. Por consiguiente, es necesario llamar específicamente la atención del consumidor, a través de una formulación inequívoca, sobre el hecho de que efectuar el pedido implica la obligación de pagar al comerciante.
- (40) Las actuales diferencias en los plazos de desistimiento en función de los Estados miembros y en lo que respecta a los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento generan inseguridad jurídica y costes de cumplimiento. Debe aplicarse el mismo plazo de desistimiento a todos los contratos a distancia y a los contratos celebrados fuera del establecimiento. En el caso de los contratos de servicios, el plazo de desistimiento debe expirar a los 14 días de la celebración del contrato. En el caso de los contratos de venta, el período de desistimiento debe expirar a los 14 días del día en que el consumidor o un tercero distinto del transportista e indicado por el consumidor haya adquirido posesión material de los bienes. Además, el consumidor debe poder ejercer el derecho de desistimiento antes de entrar en posesión material de los bienes. Cuando el consumidor

encarga múltiples bienes en un solo pedido, pero dichos bienes se entregan por separado, el plazo de desistimiento debe expirar a los 14 días del día en que el consumidor adquiera la posesión material del último bien. Cuando los bienes se entregan en diferentes lotes o partes, el plazo de desistimiento debe expirar a los 14 días del día en que el consumidor adquiera la posesión material del último lote o de la última parte.

- (41) Para garantizar la seguridad jurídica, conviene que el Reglamento (CEE, Euratom) n° 1182/71 del Consejo, de 3 de junio de 1971, por el que se determinan las normas aplicables a los plazos, fechas y términos <sup>(1)</sup>, se aplique al cálculo de los plazos establecidos en la presente Directiva. Por tanto, todos los plazos previstos en la presente Directiva deben entenderse como días naturales. Cuando un plazo expresado en días deba contarse a partir del momento en que ocurra un suceso o se realice un acto, el día en que se produzca dicho suceso o se realice dicho acto no debe computarse en el plazo.
- (42) Las disposiciones sobre el derecho de desistimiento deben entenderse sin perjuicio de las disposiciones legales y reglamentarias de los Estados miembros sobre resolución de contratos o sobre el carácter no ejecutorio de los mismos y de la posibilidad del consumidor de cumplir sus obligaciones contractuales antes de la fecha fijada en el contrato.
- (43) Si el comerciante no ha informado adecuadamente al consumidor antes de la celebración de un contrato a distancia o fuera del establecimiento, debe ampliarse el plazo de desistimiento. Sin embargo, para garantizar la seguridad jurídica en lo que respecta a la duración del período de desistimiento, conviene introducir un plazo de prescripción de 12 meses.
- (44) Las diferentes modalidades de ejercicio del derecho de desistimiento existentes en los Estados miembros han ocasionado costes a los comerciantes que realizan ventas transfronterizas. La introducción de un modelo armonizado de formulario de desistimiento que el consumidor pueda utilizar debe simplificar el proceso de desistimiento y aportar seguridad jurídica. Por estas razones, los Estados miembros deben abstenerse de añadir requisitos de presentación al formulario modelo para toda la Unión, por ejemplo, en cuanto al tamaño de letra. No obstante, el consumidor debe seguir siendo libre de desistir del contrato empleando sus propios términos, siempre que su declaración de que quiere desistir del contrato dirigida al comerciante sea inequívoca. Una carta, una llamada telefónica o la devolución de los bienes acompañadas de una declaración clara podría satisfacer este requisito, si bien la carga de la prueba de haber desistido en los plazos establecidos por la Directiva debe recaer sobre el consumidor. Por este motivo, redundará en interés del consumidor la utilización de un soporte duradero al comunicar su desistimiento al comerciante.

<sup>(1)</sup> DO L 124 de 8.6.1971, p. 1.

- (45) Como la experiencia muestra que numerosos consumidores y comerciantes prefieren comunicarse a través del sitio web del comerciante, este último debe tener la posibilidad de ofrecer al consumidor la opción de cumplimentar un formulario de desistimiento en línea. En este caso, el comerciante debe proporcionar un acuse de recibo, por ejemplo, por correo electrónico sin demora.
- (46) En caso de desistimiento del contrato por el consumidor, el comerciante debe reembolsar todos los pagos recibidos del consumidor, incluidos los correspondientes a los gastos en que ha incurrido el comerciante para entregar los bienes al consumidor. El reembolso no debe efectuarse mediante un bono, a menos que el consumidor haya utilizado bonos para la transacción inicial o los haya aceptado expresamente. Si el consumidor opta expresamente por un determinado tipo de entrega (por ejemplo, entrega urgente en 24 horas), aunque el comerciante haya ofrecido un tipo común generalmente aceptable de entrega cuyo coste sería menor, el consumidor deberá abonar la diferencia de costes entre los dos tipos de entrega.
- (47) Algunos consumidores ejercen su derecho de desistimiento después de haber utilizado los bienes más de lo que sería necesario para determinar su naturaleza, sus características o su funcionamiento. En este caso, el consumidor no debe perder el derecho de desistimiento pero debe ser responsable de cualquier depreciación de los bienes. Para determinar la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes, el consumidor solo debe realizar las mismas manipulaciones e inspecciones de los bienes que las que se admitirían en un establecimiento mercantil. Por ejemplo, el consumidor podría probarse una prenda, pero no estaría autorizado a llevarla puesta. Por consiguiente, durante el período de prueba el consumidor debe manipular e inspeccionar los bienes con el debido cuidado. Las obligaciones del consumidor en caso de desistimiento no deben desanimar al consumidor de ejercer su derecho de desistimiento.
- (48) El consumidor debe estar obligado a devolver los bienes a más tardar 14 días después de haber notificado al comerciante su decisión de desistir del contrato. En aquellos casos en que el comerciante o el consumidor no cumplan las obligaciones que se derivan del ejercicio del derecho de desistimiento, deben aplicarse las sanciones previstas en la legislación nacional conforme a lo dispuesto en la presente Directiva, así como las disposiciones del Derecho de los contratos.
- (49) Deben existir algunas excepciones al derecho de desistimiento, tanto en los contratos a distancia como en los contratos celebrados fuera del establecimiento. El derecho de desistimiento podría resultar inadecuado, por ejemplo, por la naturaleza especial de los bienes o servicios. Es el caso, por ejemplo, del vino suministrado mucho tiempo después de la celebración de un contrato de naturaleza especulativa, en el que el valor depende de las fluctuaciones del mercado (*vin en primeur*). El derecho de desistimiento no debe aplicarse en el caso de los bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, como pueden ser unas cortinas hechas a medida ni en el del suministro de combustible, por ejemplo, al tratarse de un bien que, por su propia naturaleza, se mezcla de manera inseparable con otros artículos una vez entregado. El reconocimiento del derecho de desistimiento también podría ser inadecuado en el caso de determinados servicios en los que la celebración del contrato implica reservas que el comerciante puede tener dificultad para cubrir si se ejerce el derecho de desistimiento. Tal sería el caso, por ejemplo, de las reservas hoteleras y de casas de vacaciones o de las reservas para espectáculos culturales o deportivos.
- (50) Por un lado, el consumidor debe poder disfrutar del derecho de desistimiento aun cuando haya solicitado la prestación de los servicios antes de que finalice el período de desistimiento. Por otro lado, si el consumidor ejerce su derecho de desistimiento, el comerciante debe tener garantías de que se le va a pagar convenientemente el servicio que ha prestado. El cálculo del importe proporcionado debe basarse en el precio acordado en el contrato, a menos que el consumidor demuestre que el precio total es ya de por sí desproporcionado, en cuyo caso el importe a pagar se calculará sobre la base del valor de mercado del servicio prestado. El valor de mercado se debe establecer comparando el precio de un servicio equivalente prestado por otros comerciantes en el momento de la celebración del contrato. Por lo tanto, el consumidor debe solicitar de forma expresa la prestación del servicio antes de que finalice el plazo de desistimiento mediante una solicitud expresa y, en el caso de un contrato celebrado fuera del establecimiento mercantil, deberá hacerlo en un soporte duradero. Del mismo modo, el comerciante debe informar al consumidor, utilizando un soporte duradero, de toda obligación de abonar la parte proporcional del coste de los servicios ya prestados. En el caso de contratos que tengan por objeto bienes y servicios, las normas previstas en la presente Directiva sobre la devolución de bienes deben aplicarse a los elementos relativos a los bienes y el régimen de compensación se aplicará a los elementos relativos a los servicios.
- (51) Las principales dificultades que encuentran los consumidores y una de las principales fuentes de litigios con los comerciantes guardan relación con la entrega de bienes, en particular con la pérdida o deterioro de los bienes durante el transporte y las entregas tardías o incompletas. Por tanto, es preciso aclarar y armonizar las normas nacionales sobre cuándo debe producirse la entrega. El lugar y las modalidades de entrega así como las normas relativas a la determinación de las condiciones para la transmisión de la propiedad de los bienes y el momento en que dicha transmisión se produce deben seguir sometidos a la legislación nacional y, por consiguiente, no deben verse afectados por la presente Directiva. Las normas en materia de entrega establecidas en la presente Directiva deben contemplar la posibilidad de que el consumidor permita que un tercero adquiera en su nombre la posesión material o el control de los bienes. Debe considerarse que el consumidor tiene el control de los bienes cuando él o un tercero indicado por el consumidor tiene acceso a ellos para utilizarlos como propietario, o posee la capacidad de revenderlos (por ejemplo, cuando ha recibido las llaves o está en posesión de los documentos de propiedad).

- (52) En los contratos de venta, la entrega de los bienes puede realizarse de distintas formas, inmediatamente o en una fecha posterior. Si las partes no han acordado una fecha concreta de entrega, el comerciante debe realizar la entrega de los bienes lo antes posible, y, en cualquier caso, en un plazo no superior a 30 días contados a partir de la fecha de celebración del contrato. La norma relativa a la demora en la entrega también debe tener en cuenta los bienes que hayan de fabricarse o adquirirse especialmente para el consumidor y que el comerciante no pueda reutilizar sin incurrir en una pérdida considerable. Por consiguiente, la presente Directiva debe establecer una norma que conceda al comerciante un plazo adicional razonable en determinadas circunstancias. Cuando el comerciante no ha hecho entrega de los bienes en el plazo convenido con el consumidor, este último antes de poder resolver el contrato, debe emplazar al comerciante a que le haga la entrega en un plazo adicional razonable y tener derecho a resolver el contrato si el comerciante no ha hecho entrega de los bienes tampoco en dicho plazo adicional. No obstante, esta norma no debe aplicarse cuando el comerciante haya declarado de forma inequívoca que se niega a entregar los bienes. Tampoco debe aplicarse en determinadas circunstancias en las que el plazo de entrega sea esencial como, por ejemplo, en el caso de un vestido de novia que ha de entregarse antes de la boda. Tampoco debe aplicarse en circunstancias en las que el consumidor informa al comerciante que la entrega en una fecha determinada es esencial. A estos efectos, el consumidor puede utilizar los datos de contacto del comerciante facilitados de conformidad con la presente Directiva. En estos casos concretos, si el comerciante no hace entrega de los bienes a tiempo, el consumidor debe tener la facultad de resolver el contrato en cuanto expire el plazo de entrega acordado inicialmente. La presente Directiva debe entenderse sin perjuicio de las disposiciones nacionales sobre la forma en que el consumidor debe notificar al comerciante su voluntad de resolver el contrato.
- (53) Además del derecho a resolver el contrato cuando el comerciante incumpla su obligación de realizar la entrega conforme a lo dispuesto en la presente Directiva, el consumidor podrá recurrir, de conformidad con la legislación nacional aplicable, a otras soluciones, como, por ejemplo, conceder al comerciante un plazo adicional para la entrega, imponer el cumplimiento del contrato, retener el pago y pedir daños y perjuicios.
- (54) De conformidad con el artículo 52, apartado 3, de la Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior <sup>(1)</sup>, los Estados miembros deben poder prohibir o limitar el derecho de los comerciantes al cobro de gastos teniendo en cuenta la necesidad de fomentar la competencia y promover el uso de instrumentos de pago eficientes. En cualquier caso, debe prohibirse a los comerciantes cobrar tasas a los consumidores que excedan el coste soportado por el comerciante por el uso de tales medios de pago.
- (55) Cuando el comerciante expide los bienes al consumidor, en caso de pérdida o deterioro, la determinación del momento de la transferencia del riesgo puede ser fuente de litigios. Por tanto, la presente Directiva debe establecer que el consumidor esté protegido de todo riesgo de pérdida o deterioro de los bienes que se produzca antes de que haya adquirido posesión material de los mismos. Es preciso proteger al consumidor frente a los riesgos durante el transporte organizado o realizado por el comerciante, aun cuando el consumidor haya elegido una determinada forma de entrega de entre las distintas posibilidades propuestas por el comerciante. Sin embargo, dicha disposición no debe aplicarse a los contratos en los que el consumidor pueda elegir entre recoger él mismo los bienes o pedir a un transportista que lo haga. En cuanto al momento de la transferencia del riesgo, debe considerarse que un consumidor ha adquirido la posesión material de los bienes cuando los ha recibido.
- (56) A las personas u organizaciones que, conforme al Derecho nacional, tengan un interés legítimo en proteger los derechos contractuales de los consumidores se les debe reconocer el derecho a ejercer acciones, ya sea ante un tribunal o ante un órgano administrativo competente para dirimir reclamaciones o para entablar las acciones judiciales pertinentes.
- (57) Es necesario que los Estados miembros establezcan sanciones por incumplimiento de la presente Directiva y garanticen su aplicación. Las sanciones deben ser efectivas, proporcionadas y disuasorias.
- (58) El consumidor no debe ser desposeído de la protección que le otorga la presente Directiva. Si la ley aplicable al contrato es la de un tercer país, debe aplicarse el Reglamento (CE) n° 593/2008, para determinar si el consumidor conserva la protección que ofrece la presente Directiva.
- (59) La Comisión, previa consulta a los Estados miembros y a las partes interesadas, debe determinar la forma más apropiada de garantizar que se informe a todos los consumidores de sus derechos en el punto de venta.
- (60) Dado que el suministro no solicitado, que consiste en suministrar a los consumidores bienes o prestarles servicios que no han solicitado, está prohibido por la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales») <sup>(2)</sup>, pero no se prevé en la misma ninguna vía de recurso contractual, es necesario introducir en la presente Directiva una vía de recurso contractual que permita dispensar al consumidor de la obligación de efectuar pago alguno por dicho suministro o prestación no solicitados.

<sup>(1)</sup> DO L 319 de 5.12.2007, p. 1.

<sup>(2)</sup> DO L 149 de 11.6.2005, p. 22.

- (61) La Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas) <sup>(1)</sup>, regula las comunicaciones no solicitadas y ofrece un elevado nivel de protección de los consumidores. No se precisan, por lo tanto, las disposiciones correspondientes sobre el mismo asunto que figuran en la Directiva 97/7/CE.
- (62) Convendría que la Comisión revisara la presente Directiva si se identificaran obstáculos para el mercado interior. En dicha revisión la Comisión debe prestar especial atención a las posibilidades que se brindan a los Estados miembros para que mantengan o adopten disposiciones nacionales específicas incluso en determinados ámbitos de la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores <sup>(2)</sup>, y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo <sup>(3)</sup>. La revisión podría dar lugar a una propuesta de la Comisión para modificar la presente Directiva, que podría incluir modificaciones de otros actos legislativos relativos a la protección de los consumidores que reflejen el compromiso, formulado en la Estrategia de la Comisión sobre Política de Consumidores, de reexaminar el acervo de la Unión para alcanzar un elevado nivel común de protección de estos últimos.
- (63) Procede modificar las Directivas 93/13/CEE y 1999/44/CE de modo que se exija a los Estados miembros que informen a la Comisión de la adopción de disposiciones nacionales específicas en determinados ámbitos.
- (64) Procede derogar las Directivas 85/577/CEE y 97/7/CE.
- (65) Dado que el objetivo de la presente Directiva, a saber, contribuir, a través del logro de un nivel elevado de protección de los consumidores, al buen funcionamiento del mercado interior, no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros y, por consiguiente, puede lograrse mejor a nivel de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad consagrado en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad enunciado en dicho artículo, la presente Directiva no excede de lo necesario para conseguir este objetivo.
- (66) La presente Directiva respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos, en particular, en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

- (67) De conformidad con el punto 34 del Acuerdo interinstitucional «Legislar mejor» <sup>(4)</sup>, se alienta a los Estados miembros a establecer, en su propio interés y en el de la Unión, sus propios cuadros, que muestren, en la medida de lo posible, la concordancia entre la presente Directiva y las medidas de transposición, y a hacerlos públicos.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

## CAPÍTULO I

### OBJETO, DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

#### Artículo 1

##### Objeto

La presente Directiva tiene por objeto, a través del logro de un nivel elevado de protección de los consumidores, contribuir al buen funcionamiento del mercado interior mediante la aproximación de determinados aspectos de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros sobre contratos celebrados entre consumidores y comerciantes.

#### Artículo 2

##### Definiciones

A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

- 1) «consumidor»: toda persona física que, en contratos regulados por la presente Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresa, oficio o profesión;
- 2) «comerciante»: toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión en relación con contratos regulados por la presente Directiva;
- 3) «bienes»: todo bien mueble tangible, excepto los bienes vendidos por la autoridad judicial tras un embargo u otro procedimiento. El agua, el gas y la electricidad se considerarán «bienes» en el sentido de la presente Directiva cuando estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas;
- 4) «bienes elaborados conforme a las especificaciones del consumidor»: todo bien no prefabricado para cuya elaboración sea determinante una elección o decisión individual por parte del consumidor;
- 5) «contrato de venta»: todo contrato en virtud del cual el comerciante transfiera o se comprometa a transferir a un consumidor la propiedad de ciertos bienes y el consumidor pague o se comprometa a pagar su precio, con inclusión de cualquier contrato cuyo objeto incluya a la vez bienes y servicios;

<sup>(1)</sup> DO L 201 de 31.7.2002, p. 37.

<sup>(2)</sup> DO L 95 de 21.4.1993, p. 29.

<sup>(3)</sup> DO L 171 de 7.7.1999, p. 12.

<sup>(4)</sup> DO C 321 de 31.12.2003, p. 1.

- 6) «contrato de servicios»: todo contrato, con excepción de un contrato de venta, en virtud del cual el comerciante provee o se compromete a proveer un servicio al consumidor y el consumidor pague o se comprometa a pagar su precio;
- 7) «contrato a distancia»: todo contrato celebrado entre un comerciante y un consumidor en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del comerciante y del consumidor, y en el que se han utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento en que se celebra el contrato y en la propia celebración del mismo;
- 8) «contrato celebrado fuera del establecimiento»: todo contrato entre un comerciante y un consumidor:
- a) celebrado con la presencia física simultánea del comerciante y del consumidor, en un lugar distinto del establecimiento mercantil del comerciante;
- b) en el que el consumidor ha realizado una oferta en las mismas circunstancias que las que se contemplan en la letra a);
- c) celebrado en el establecimiento mercantil del comerciante o mediante el uso de cualquier medio de comunicación a distancia inmediatamente después de que haya existido contacto personal e individual con el consumidor en un lugar que no sea el establecimiento mercantil del comerciante, con la presencia física simultánea del comerciante y el consumidor, o
- d) celebrado durante una excursión organizada por el comerciante con el fin de promocionar y vender productos o servicios al consumidor;
- 9) «establecimiento mercantil»:
- a) toda instalación inmueble de venta al por menor en la que el comerciante ejerce su actividad de forma permanente, o
- b) toda instalación móvil de venta al por menor en la que el comerciante ejerce su actividad de forma habitual;
- 10) «soporte duradero»: todo instrumento que permita al consumidor o al comerciante almacenar información que se le transmita personalmente de forma que en el futuro pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información y que permita la reproducción de la información almacenada sin cambios;
- 11) «contenido digital»: los datos producidos y suministrados en formato digital;
- 12) «servicio financiero»: todo servicio en el ámbito bancario, de crédito, de seguros, de pensión personal, de inversión o de pago;
- 13) «subasta pública»: el método de venta en el que el comerciante ofrece bienes o servicios a los consumidores que asisten o pueden asistir a la subasta en persona, mediante un procedimiento transparente y competitivo de licitación dirigido por un subastador y en el que el adjudicatario está obligado a comprar los bienes o servicios;
- 14) «garantía comercial»: todo compromiso asumido por un comerciante o un productor (el «garante») frente al consumidor, además de sus obligaciones legales con respecto a la garantía de conformidad, de reembolsar el precio pagado, sustituir o reparar el bien de consumo o prestar un servicio relacionado con él si no cumple las especificaciones o cualquier otro elemento no relacionado con la conformidad enunciados en el documento de garantía o en la publicidad correspondiente disponible en el momento o antes de la celebración del contrato;
- 15) «contrato complementario»: un contrato por el cual el consumidor adquiere bienes o servicios relacionados con un contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento y dichos bienes o servicios son proporcionados por el comerciante o un tercero sobre la base de un acuerdo entre dicho tercero y el comerciante.

### Artículo 3

#### Ámbito de aplicación

- La presente Directiva se aplicará, en las condiciones y en la medida fijadas en sus disposiciones, a los contratos celebrados entre un comerciante y un consumidor. Se aplicará igualmente a los contratos de suministro de agua, gas, electricidad y calefacción mediante sistemas urbanos, incluso por parte de proveedores públicos, en la medida en que esas mercancías se suministren sobre una base contractual.
- Si las disposiciones de la presente Directiva entraran en conflicto con una disposición de otro acto de la Unión que regule sectores específicos, la disposición del otro acto de la Unión prevalecerá y será de aplicación a dichos sectores específicos.
- La presente Directiva no se aplicará 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;
  - de asistencia sanitaria tal como se define en el artículo 3, letra a), de la Directiva 2011/24/UE con independencia de que estos servicios se presten en instalaciones sanitarias;
  - 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) de servicios financieros;
- e) de creación, adquisición o transferencia de bienes inmuebles o de derechos sobre los mismos;
- f) para la construcción de edificios nuevos, la transformación sustancial de edificios existentes y el alquiler de alojamientos para su uso como vivienda;
- g) incluidos en el ámbito de aplicación de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados <sup>(1)</sup>;
- h) incluidos en el ámbito de aplicación de la Directiva 2008/122/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de enero de 2009, relativa a la protección de los consumidores 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 <sup>(2)</sup>;
- i) que, con arreglo a la legislación de los Estados miembros, sean celebrados ante un funcionario público obligado por ley a ser independiente e imparcial y a garantizar, mediante el suministro de una información jurídica comprensible, que el consumidor celebra el contrato únicamente previa reflexión suficiente y con pleno conocimiento de su alcance jurídico;
- j) para el suministro de productos alimenticios, bebidas u otros bienes de consumo corriente en el hogar, suministrados físicamente por un comerciante mediante entregas frecuentes y regulares en el hogar o lugar de residencia o de trabajo del consumidor;
- k) de servicios de transporte de pasajeros, a excepción del artículo 8, apartado 2, y de los artículos 19 y 22;
- l) celebrados mediante distribuidores automáticos o instalaciones comerciales automatizadas;
- m) 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.

4. Los Estados miembros podrán optar por no aplicar la presente Directiva o no mantener o introducir disposiciones nacionales equivalentes respecto de los contratos celebrados fuera del establecimiento para los que el pago que deba efectuar el consumidor no supere los 50 EUR. Los Estados miembros podrán definir un valor inferior en su legislación nacional.

<sup>(1)</sup> DO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

<sup>(2)</sup> DO L 33 de 3.2.2009, p. 10.

5. La presente Directiva no afectará a las disposiciones generales del Derecho contractual nacional, por ejemplo a las normas sobre validez, formalización o efectos de los contratos, en la medida en que esos aspectos generales del Derecho contractual no estén regulados en la presente Directiva.

6. La presente Directiva no impedirá a los comerciantes ofrecer a los consumidores condiciones contractuales que garanticen mayor protección que la otorgada por la presente Directiva.

#### Artículo 4

#### Nivel de armonización

Los Estados miembros no mantendrán o introducirán, en su legislación nacional, disposiciones contrarias a las fijadas en la presente Directiva, en particular disposiciones más o menos estrictas para garantizar un diferente nivel de protección de los consumidores, salvo disposición en contrario de la presente Directiva.

#### CAPÍTULO II

#### INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES EN LOS CONTRATOS DISTINTOS DE LOS CONTRATOS A DISTANCIA O LOS CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO

#### Artículo 5

#### Requisitos de información de los contratos distintos de los contratos a distancia o los celebrados fuera del establecimiento

1. Antes de que el consumidor quede vinculado por un contrato distinto de un contrato a distancia o uno celebrado fuera del establecimiento, u oferta correspondiente, el comerciante deberá facilitar de forma clara y comprensible al consumidor, salvo que dicha información resulte evidente por el contexto:

- 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 comerciante, por ejemplo su nombre comercial, la dirección geográfica en la que esté establecido y su número de teléfono;
- c) el precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos, o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza de los bienes o servicios, la forma en que se determina el precio así como, cuando proceda, 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;
- d) cuando proceda, los procedimientos de pago, entrega y funcionamiento, la fecha en que el comerciante se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio, así como el sistema de tratamiento de las reclamaciones del comerciante;

- e) además del recordatorio de la existencia de una garantía jurídica de conformidad para los bienes, la existencia y las condiciones de servicios posventa y las garantías comerciales, cuando proceda;
- f) la duración del contrato, cuando proceda, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución;
- g) cuando proceda, la funcionalidad de los contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables;
- h) cuando proceda, toda interoperatividad pertinente del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el comerciante o que quepa esperar razonablemente que este pueda conocer.
2. 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.
3. Los Estados miembros no estarán obligados a aplicar el apartado 1 a los contratos que conlleven transacciones cotidianas y que sean ejecutados inmediatamente en el momento de su celebración.
4. Los Estados miembros podrán adoptar o mantener requisitos adicionales de información precontractual para los contratos a los que se aplica el presente artículo.

### CAPÍTULO III

#### INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Y DERECHO DE DESISTIMIENTO EN LOS CONTRATOS A DISTANCIA Y LOS CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO

##### Artículo 6

#### Requisitos de información de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento

1. Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el comerciante 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 comerciante, como su nombre comercial;
- c) la dirección geográfica del establecimiento del comerciante y el número de teléfono, número de fax y dirección de correo electrónico del mismo, cuando proceda, con objeto de que el consumidor pueda ponerse en contacto y comunicarse con él de forma rápida y eficaz así como, cuando proceda, la dirección geográfica y la identidad del comerciante por cuya cuenta actúa;
- d) si es diferente de la dirección facilitada de conformidad con la letra c), la dirección geográfica de la sede del comerciante y, cuando proceda, la del comerciante por cuya cuenta actúa, a la que el consumidor puede dirigir sus reclamaciones;
- e) el precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos, 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 funcionamiento, la fecha en que el comerciante 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 comerciante;
- h) cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho de conformidad con el artículo 11, apartado 1, así como el modelo de formulario de desistimiento reproducido en el anexo I, letra B;
- i) cuando proceda, la indicación de que el consumidor 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;
- j) el hecho de que en caso de que el consumidor ejercite el derecho de desistimiento tras la presentación de una solicitud con arreglo al artículo 7, apartado 3, o al artículo 8, apartado 8, el consumidor deberá abonar al comerciante unos gastos razonables de conformidad con el artículo 14, apartado 3;
- k) cuando no se haya previsto un derecho de desistimiento con arreglo al artículo 16, la indicación de que al consumidor no le asiste un derecho de desistimiento o, cuando proceda, las circunstancias en las que el consumidor pierde el derecho de desistimiento;

- l) un recordatorio de la existencia de una garantía jurídica de conformidad para los bienes;
- m) cuando proceda, la existencia de asistencia posventa al consumidor, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones;
- n) la existencia de códigos de conducta pertinentes, de conformidad con la definición del artículo 2, letra f), de la Directiva 2005/29/CE, y la forma de conseguir ejemplares de los mismos, en su caso;
- o) la duración del contrato, cuando proceda, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución;
- p) cuando proceda, la duración mínima de las obligaciones del consumidor derivadas del contrato;
- q) cuando proceda, la existencia y las condiciones de los depósitos u otras garantías financieras que el consumidor tenga que pagar o aportar a solicitud del comerciante;
- r) cuando proceda, la funcionalidad de los contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables;
- s) cuando proceda, toda interoperatividad pertinente del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el comerciante o que quepa esperar razonablemente que este pueda conocer;
- t) cuando proceda, la posibilidad de recurrir a un mecanismo no judicial de reclamación y recurso al que esté sujeto el comerciante 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, letras b), c) y d), podrá ser sustituida por los datos equivalentes del subastador.

4. La información contemplada en el apartado 1, letras h), i) y j), podrá proporcionarse a través del Modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento establecido en el anexo I, letra A. El comerciante habrá cumplido los requisitos de información contemplados en el apartado 1, letras h), i) y j), 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.

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

7. Los Estados miembros podrán mantener o introducir, en su legislación nacional, requisitos de carácter lingüístico en relación con la información contractual a fin de garantizar que dicha información pueda ser comprendida fácilmente por los consumidores.

8. Los requisitos de información establecidos en la presente Directiva se entenderán como adicionales a los requisitos que figuran en la Directiva 2006/123/CE y en la Directiva 2000/31/CE y no impedirán que los Estados miembros puedan imponer requisitos de información adicionales de conformidad con estas Directivas.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el primer párrafo, si una disposición de la Directiva 2006/123/CE o de la Directiva 2000/31/CE relativa al contenido o al modo en que debe proporcionarse la información entrara en conflicto con alguna disposición de la presente Directiva, prevalecerá la disposición de la presente Directiva.

9. La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en el presente capítulo incumbirá al comerciante.

#### Artículo 7

#### Requisitos formales de los contratos celebrados fuera del establecimiento

1. En los contratos celebrados fuera del establecimiento, el comerciante facilitará la información exigida en el artículo 6, apartado 1, al consumidor en papel o, si el consumidor está de acuerdo, en otro soporte duradero. Dicha información deberá ser legible y estar redactada en términos claros y comprensibles.

2. El comerciante deberá facilitar al consumidor una copia del contrato firmado o la confirmación del contrato en papel o, si el consumidor está de acuerdo, en un soporte duradero diferente, incluida, cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento a que se refiere el artículo 16, letra m).

3. En caso de que un consumidor desee que la prestación de servicios o 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, dé comienzo durante el plazo de desistimiento previsto en el artículo 9, apartado 2, el comerciante exigirá que el consumidor presente una solicitud expresa en tal sentido en un soporte duradero.

4. En lo que se refiere a los contratos celebrados fuera del establecimiento en los que el consumidor haya solicitado específicamente los servicios del comerciante para que efectúe operaciones de reparación o mantenimiento con respecto a los cuales el comerciante y el consumidor realicen de inmediato sus obligaciones contractuales y el pago que ha de realizar el consumidor no sea superior a 200 EUR:

- a) el comerciante facilitará al consumidor la información a que se refiere el artículo 6, apartado 1, letras b) y c), y la información sobre el precio o la forma en que se calcule el precio junto con una estimación del precio total, en papel o, si el consumidor está de acuerdo, en otro soporte duradero. El comerciante deberá facilitar la información a que se refiere el artículo 6, apartado 1, letras a), h) y k), pero podrá optar por no proporcionarla en papel u en otro soporte duradero en caso de que el consumidor haya dado su consentimiento de forma expresa;
- b) la confirmación del contrato facilitada de acuerdo con el apartado 2 deberá contener la información establecida en el artículo 6, apartado 1.

Los Estados miembros podrán decidir no aplicar el presente apartado.

5. Los Estados miembros no impondrán ningún otro requisito formal de información precontractual para el cumplimiento de los requisitos de información contemplados en la presente Directiva.

#### Artículo 8

##### Requisitos formales de los contratos a distancia

1. En los contratos a distancia, el comerciante facilitará al consumidor la información exigida en el artículo 6, apartado 1, o la pondrá a su disposición de forma acorde con las técnicas de comunicación a distancia utilizadas, en términos claros y comprensibles. 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 obliga al consumidor a pagar, el comerciante pondrá en conocimiento del consumidor de una manera clara y destacada, y justo antes de que el consumidor efectúe el pedido, la información establecida en el artículo 6, apartado 1, letras a), e), o) y p).

El comerciante deberá velar por que el consumidor, al efectuar el pedido, confirme expresamente que es consciente de que este implica una obligación de pago. Si la realización de un pedido se hace activando un botón o una función similar, el botón o la función similar deberán etiquetarse de manera que sea fácilmente legible únicamente con la expresión «pedido con obligación de pago» o una formulación correspondiente no ambigua que indique que la realización del pedido implica la obligación de pagar al comerciante. En caso contrario, el consumidor 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 el que el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados, el comerciante 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 comerciante, el precio total, el derecho de desistimiento, la duración del contrato y, en el caso de contratos de duración indefinida, las condiciones de resolución a que se hace referencia en el artículo 6, apartado 1, letras a), b), e), h) y o). El comerciante deberá facilitar al consumidor las demás informaciones que figuran en el artículo 6, apartado 1, de una manera apropiada con arreglo al apartado 1 del presente artículo.

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

6. En caso de que un contrato a distancia vaya a celebrarse por teléfono, los Estados miembros podrán establecer que el comerciante ha de confirmar la oferta al consumidor, que solo quedará vinculado una vez que haya firmado la oferta o enviado su acuerdo por escrito. Los Estados miembros podrán establecer asimismo que dichas confirmaciones han de realizarse en un soporte duradero.

7. El comerciante deberá facilitar al consumidor 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 6, apartado 1, salvo si el comerciante ya ha facilitado la información al consumidor 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 del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento de conformidad con el artículo 16, letra m).

8. En caso de que un consumidor 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 9, apartado 2, el comerciante exigirá que el consumidor presente una solicitud expresa en tal sentido.

9. El presente artículo se entenderá sin perjuicio de las disposiciones sobre la celebración de contratos por vía electrónica y la realización de pedidos por vía electrónica establecidas en los artículos 9 y 11 de la Directiva 2000/31/CE.

10. Los Estados miembros no impondrán ningún otro requisito formal de información precontractual para el cumplimiento de los requisitos de información contemplados en la presente Directiva.

#### Artículo 9

##### Derecho de desistimiento

1. Salvo en caso de aplicación de las excepciones establecidas en el artículo 16, el consumidor dispondrá de un período de 14 días para desistir de un contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en el artículo 13, apartado 2, y en el artículo 14.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 10, el plazo de desistimiento a que se refiere el apartado 1 del presente artículo concluirá a los 14 días 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 o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes solicitados, o bien:
  - i) en caso de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor en el mismo pedido y entregados por separado, el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de los bienes,
  - ii) en caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas, el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último componente o pieza,
  - iii) en el caso de contratos para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado, el día que el consumidor 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.

3. Los Estados miembros no prohibirán a las partes contratantes que cumplan sus obligaciones contractuales durante el

período de desistimiento. No obstante, en los contratos celebrados fuera del establecimiento, los Estados miembros podrán mantener la legislación nacional vigente que prohíba al comerciante percibir el pago del consumidor durante un período determinado tras la celebración del contrato.

#### Artículo 10

##### Omisión de información sobre el derecho de desistimiento

1. Si el comerciante no ha facilitado al consumidor la información sobre el derecho de desistimiento, tal como se establece en el artículo 6, apartado 1, letra h), el período de desistimiento expirará 12 meses después de la fecha de expiración del período de desistimiento inicial, determinada de conformidad con el artículo 9, apartado 2.

2. Si el comerciante ha facilitado al consumidor la información contemplada en el apartado 1 en el plazo de 12 meses a partir de la fecha contemplada en el artículo 9, apartado 2, el plazo de desistimiento expirará a los 14 días de la fecha en que el consumidor reciba la información.

#### Artículo 11

##### Ejercicio del derecho de desistimiento

1. Antes de que venza el plazo de desistimiento, el consumidor comunicará al comerciante su decisión de desistir del contrato. A tal efecto, el consumidor podrá:

- a) utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo I, letra B, o bien
- b) realizar otro tipo de declaración inequívoca en la que señale su decisión de desistir del contrato.

Los Estados miembros no impondrán ningún requisito formal al modelo de formulario de desistimiento distinto de los establecidos en el anexo I, letra B.

2. El consumidor habrá ejercido su derecho de desistimiento dentro del plazo contemplado en el artículo 9, apartado 2, y en el artículo 10, cuando haya enviado la comunicación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento antes de que finalice dicho plazo.

3. El comerciante podrá ofrecer al consumidor, 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 I, letra B, o cualquier otra declaración inequívoca a través del sitio web del comerciante. En tales casos, el comerciante comunicará sin demora al consumidor en un soporte duradero el acuse de recibo de dicho desistimiento.

4. La carga de la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento con arreglo al presente artículo recaerá en el consumidor.

### Artículo 12

#### Efectos del desistimiento

El ejercicio del derecho de desistimiento extinguirá las obligaciones de las partes de:

- a) ejecutar el contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, o
- b) celebrar el contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, cuando el consumidor haya realizado una oferta.

### Artículo 13

#### Obligaciones del comerciante en caso de desistimiento

1. El comerciante reembolsará todo pago recibido del consumidor, incluidos, en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor de conformidad con el artículo 11.

El comerciante deberá efectuar el reembolso a que se refiere el primer párrafo utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor para la transacción inicial, a no ser que el consumidor haya dispuesto expresamente lo contrario y siempre y cuando el consumidor no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

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

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

### Artículo 14

#### Obligaciones del consumidor en caso de desistimiento

1. Salvo si el propio comerciante se ofrece a recoger los bienes, el consumidor deberá devolver o entregar los bienes al comerciante, o a una persona autorizada por el comerciante a recibirlos, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días a partir de la fecha en que comunique su decisión de desistimiento del contrato al comerciante de conformidad con el artículo 11. Se considerará cumplido el plazo si el consumidor efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido el plazo de 14 días.

El consumidor solo soportará los costes directos de devolución de los bienes, salvo si el comerciante ha aceptado asumirlos o no ha informado al consumidor 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 en el momento de celebrarse el contrato, el comerciante recogerá a su propio cargo los bienes cuando, por la naturaleza de los mismos, no puedan devolverse por correo.

2. El consumidor solo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características o el funcionamiento de los bienes. El consumidor no será en ningún caso responsable de la disminución de valor de los bienes si el comerciante no le ha informado de su derecho de desistimiento con arreglo al artículo 6, apartado 1, letra h).

3. Cuando un consumidor ejerza el derecho de desistimiento tras haber realizado una solicitud de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7, apartado 3, o en el artículo 8, apartado 8, el consumidor abonará al comerciante un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que el consumidor haya informado al comerciante del ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con el objeto total del contrato. El importe proporcional que habrá de abonar el consumidor al comerciante 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 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:

i) el comerciante no haya facilitado información con arreglo al artículo 6, apartado 1, letras h) o j), o bien

ii) el consumidor no haya solicitado expresamente que la prestación del servicio se inicie durante el plazo de desistimiento con arreglo al artículo 7, apartado 3, y al artículo 8, apartado 8, o bien

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

i) el consumidor no haya dado expresamente su consentimiento previo a la ejecución antes de que finalice el período de 14 días contemplado en el artículo 9,

ii) el consumidor no es consciente de que renuncia a su derecho de desistimiento al dar su consentimiento, o bien

iii) el comerciante no haya dado la confirmación con arreglo al artículo 7, apartado 2, o al artículo 8, apartado 7.

5. Con excepción de lo dispuesto en el artículo 13, apartado 2, y en el presente artículo, el consumidor no incurrirá en ninguna responsabilidad como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento.

#### Artículo 15

#### Efectos del ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos complementarios

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 15 de la Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo <sup>(1)</sup>, el ejercicio, por parte del consumidor, de su derecho de desistimiento en relación con un contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento conforme a los artículos 9 a 14 de la presente Directiva, tendrá por efecto la resolución automática y sin gastos para el consumidor, excepto los contemplados en el artículo 13, apartado 2, y en el artículo 14 de la presente Directiva, de todo contrato complementario.

2. Los Estados miembros establecerán normas detalladas sobre la resolución de tales contratos.

#### Artículo 16

#### Excepciones al derecho de desistimiento

Los Estados miembros no incluirán el derecho de desistimiento contemplado en los artículos 9 a 15 en los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento que se refieran a:

- a) contratos de servicios una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y con el reconocimiento por su parte de que es consciente que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el comerciante, 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 comerciante no pueda controlar y que puedan producirse durante el período de desistimiento;
- c) el suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor 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 comerciante no pueda controlar;
- h) los contratos en los que el consumidor haya solicitado específicamente al comerciante que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el comerciante 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 deberá 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 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 período 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 con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.

#### CAPÍTULO IV

#### OTROS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

#### Artículo 17

#### Ámbito de aplicación

1. Los artículos 18 y 20 se aplicarán a los contratos de venta. Dichos artículos no se aplicarán 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—, de calefacción mediante sistemas urbanos o el suministro de contenido digital que no se proporcione en un soporte material.

2. Los artículos 19, 21 y 22 se aplicarán a los contratos de venta o de servicios y a los contratos para el suministro de agua, gas, electricidad, calefacción mediante sistemas urbanos y contenido digital.

<sup>(1)</sup> DO L 133 de 22.5.2008, p. 66.

*Artículo 18***Entrega**

1. Salvo acuerdo en contrario de las partes sobre el plazo de entrega, el comerciante entregará los bienes mediante la transmisión de su posesión material o control al consumidor sin ninguna demora indebida y en un plazo máximo de 30 días a partir de la celebración del contrato.

2. Si el comerciante no cumple su obligación de entrega de los bienes en el plazo acordado con el consumidor o en el plazo fijado en el apartado 1, el consumidor lo emplazará a proceder a dicha entrega en un plazo adicional adecuado a las circunstancias. Si el comerciante no hace entrega de los bienes en dicho plazo adicional, el consumidor tendrá derecho a resolver el contrato.

El primer párrafo no será aplicable a los contratos de venta cuando el comerciante haya rechazado entregar los bienes o el plazo de entrega sea esencial a la vista de todas las circunstancias que concurren en su celebración o cuando el consumidor informe al comerciante, 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 comerciante no cumple su obligación de entrega de los bienes en el plazo acordado con el consumidor, o en el plazo fijado en el apartado 1, el consumidor tendrá derecho a resolver el contrato de inmediato.

3. Cuando se haya resuelto el contrato, el comerciante deberá reembolsar sin ninguna demora indebida todas las cantidades abonadas en virtud del mismo.

4. Además de resolver el contrato con arreglo al apartado 2, el consumidor podrá recurrir a otras soluciones contempladas en la legislación nacional.

*Artículo 19***Tasas por la utilización de medios de pago**

Los Estados miembros prohibirán a los comerciantes cargar a los consumidores, por el uso de determinados medios de pago, tasas que superen el coste asumido por el comerciante por el uso de tales medios.

*Artículo 20***Transmisión del riesgo**

En los contratos en que el comerciante envíe los bienes al consumidor, el riesgo de pérdida o deterioro de los bienes se transmitirá al consumidor cuando él o un tercero por él indicado, distinto del transportista, haya adquirido la posesión material de los bienes. No obstante, el riesgo se transmitirá al consumidor con la entrega al transportista, en caso de que el consumidor encargara al transportista el transporte de los bienes o el transportista elegido no estuviera entre los propuestos por el comerciante, sin perjuicio de los derechos del consumidor con respecto al transportista.

*Artículo 21***Comunicaciones telefónicas**

Los Estados miembros velarán por que, en caso de que el comerciante opere una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el consumidor —cuando se comunique con el comerciante— no esté obligado a pagar más de la tarifa básica.

Lo dispuesto en el primer párrafo se entenderá sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas.

*Artículo 22***Pagos adicionales**

Antes de que el consumidor quede vinculado por un contrato u oferta, el comerciante deberá buscar el consentimiento expreso del consumidor para todo pago adicional a la remuneración acordada para la obligación contractual principal del comerciante. Si el comerciante no ha obtenido el consentimiento expreso del consumidor, pero lo ha deducido utilizando opciones por defecto que el consumidor debe rechazar para evitar el pago adicional, el consumidor tendrá derecho al reembolso de dicho pago.

## CAPÍTULO V

## DISPOSICIONES GENERALES

*Artículo 23***Cumplimiento**

1. Los Estados miembros garantizarán que existan medios adecuados y eficaces para asegurar el cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva.

2. Los medios contemplados en el apartado 1 incluirán disposiciones en virtud de las cuales uno o más de los organismos siguientes, de conformidad con la ley nacional, podrá llevar a cabo las actuaciones necesarias, ante los tribunales o ante los organismos administrativos, para que se apliquen las disposiciones nacionales de transposición de la presente Directiva:

- a) organismos públicos o sus representantes;
- b) organizaciones de consumidores que tengan un interés legítimo en la protección de los consumidores;
- c) organizaciones profesionales que tengan un interés legítimo para actuar.

*Artículo 24***Sanciones**

1. Los Estados miembros determinarán el régimen de sanciones aplicables a las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas en virtud de la presente Directiva y tomarán todas las medidas necesarias para garantizar su aplicación. Las sanciones establecidas serán efectivas, proporcionadas y disuasorias.

2. Los Estados miembros notificarán dichas disposiciones a la Comisión a más tardar el 13 de diciembre de 2013, y le comunicarán asimismo sin demora cualesquiera modificaciones ulteriores que les afecten.

#### Artículo 25

##### Carácter imperativo de la Directiva

Si la legislación aplicable al contrato es la de un Estado miembro, el consumidor no podrá renunciar a los derechos que le confieran las disposiciones nacionales de transposición de la presente Directiva.

Toda disposición contractual que excluya o limite directa o indirectamente los derechos conferidos por la presente Directiva no vinculará al consumidor.

#### Artículo 26

##### Información

Los Estados miembros adoptarán las medidas apropiadas para informar a los consumidores y comerciantes de las disposiciones de Derecho interno por las que se transpone la presente Directiva y animarán, en su caso, a los comerciantes y a los responsables de códigos que se definen en el artículo 2, letra g), de la Directiva 2005/29/CE, a que informen a los consumidores de sus códigos de conducta.

#### Artículo 27

##### Suministro no solicitado

Se eximirá al consumidor de toda obligación de entregar contraprestación alguna en caso de suministro no solicitado de bienes, agua, gas, electricidad, calefacción mediante sistemas urbanos, de contenido digital o de prestación de servicios no solicitada, prohibido por el artículo 5, apartado 5, y el anexo I, punto 29, de la Directiva 2005/29/CE. En dicho caso, la falta de respuesta del consumidor a dicho suministro o prestación no solicitada no se considerará consentimiento.

#### Artículo 28

##### Transposición

1. Los Estados miembros adoptarán y publicarán, a más tardar el 13 de diciembre de 2013, las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas medidas en forma de documentos. La Comisión hará uso de dichos documentos a los efectos del informe a que se hace referencia en el artículo 30.

Aplicarán dichas medidas a partir del 13 de junio de 2014.

Cuando los Estados miembros adopten dichas medidas, estas harán referencia a la presente Directiva o irán acompañadas

de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.

2. Las disposiciones de la presente Directiva se aplicarán a los contratos celebrados después del 13 de junio de 2014.

#### Artículo 29

##### Requisitos en materia de informes

1. Cuando un Estado miembro recurra a una de las opciones reglamentarias contempladas en el artículo 3, apartado 4, el artículo 6, apartados 7 y 8, el artículo 7, apartado 4, el artículo 8, apartado 6, y el artículo 9, apartado 3, informará de ello a la Comisión a más tardar el 13 de diciembre de 2013, así como de cualquier cambio ulterior.

2. La Comisión se asegurará de que la información a que se refiere el apartado 1 sea fácilmente accesible para los consumidores y los comerciantes, entre otros medios, a través de un sitio web específico.

3. La Comisión transmitirá la información contemplada en el apartado 1 a los demás Estados miembros y al Parlamento Europeo. La Comisión consultará a las partes interesadas por lo que respecta a dicha información.

#### Artículo 30

##### Información por parte de la Comisión y revisión

A más tardar el 13 de diciembre de 2016, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación de la presente Directiva. Dicho informe incluirá, en particular, una evaluación de las disposiciones de la presente Directiva por lo que se refiere al contenido digital, incluido el derecho de desistimiento. El informe irá acompañado, si procede, de propuestas legislativas para adaptar la presente Directiva a la evolución que se registre en el ámbito de los derechos de los consumidores.

#### CAPÍTULO VI

##### DISPOSICIONES FINALES

#### Artículo 31

##### Cláusula derogatoria

La Directiva 85/577/CEE y la Directiva 97/7/CE, en la versión modificada por la Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores <sup>(1)</sup>, y las Directivas 2005/29/CE y 2007/64/CE, quedan derogadas a partir del 13 de junio de 2014.

Las referencias a las Directivas derogadas se entenderán hechas a la presente Directiva y se leerán con arreglo a la tabla de correspondencias que figura en el anexo II.

<sup>(1)</sup> DO L 271 de 9.10.2002, p. 16.

*Artículo 32***Modificación de la Directiva 93/13/CEE**

En la Directiva 93/13/CEE, se inserta el artículo siguiente:

*«Artículo 8 bis*

1. Cuando un Estado miembro adopte disposiciones con arreglo a lo dispuesto en el artículo 8, informará de ello a la Comisión, así como de todo cambio ulterior, en particular si dichas disposiciones:

— hacen extensiva la evaluación del carácter abusivo a las cláusulas contractuales negociadas individualmente o a la adecuación del precio o de la remuneración, o

— contienen listas de cláusulas contractuales que se consideren abusivas.

2. La Comisión se asegurará de que la información a que se refiere el apartado 1 sea fácilmente accesible para los consumidores y los comerciantes, entre otros medios, a través de un sitio web específico.

3. La Comisión transmitirá la información a que se refiere el apartado 1 a los demás Estados miembros y al Parlamento Europeo. La Comisión consultará a las partes interesadas por lo que respecta a dicha información.».

*Artículo 33***Modificación de la Directiva 1999/44/CE**

En la Directiva 1999/44/CE, se inserta el artículo siguiente:

*«Artículo 8 bis***Requisitos de información**

1. Cuando, de conformidad con el artículo 8, apartado 2, un Estado miembro adopte disposiciones más estrictas en

materia de protección de los consumidores que aquellas previstas con arreglo al artículo 5, apartados 1 a 3, y al artículo 7, apartado 1, informará de ello a la Comisión, así como de cualquier cambio ulterior.

2. La Comisión se asegurará de que la información a que se refiere el apartado 1 sea fácilmente accesible para los consumidores y los comerciantes, entre otros medios, a través de un sitio web específico.

3. La Comisión transmitirá la información prevista a que se refiere el apartado 1 a los demás Estados miembros y al Parlamento Europeo. La Comisión consultará a las partes interesadas por lo que respecta a dicha información.».

*Artículo 34***Entrada en vigor**

La presente Directiva entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

*Artículo 35***Destinatarios**

Los destinatarios de la presente Directiva serán los Estados miembros.

Hecho en Estrasburgo, 25 de octubre de 2011.

*Por el Parlamento Europeo*

*El Presidente*

J. BUZEK

*Por el Consejo*

*El Presidente*

M. DOWGIELEWICZ

## ANEXO I

**Información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento**

## A. Modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento

## Derecho de desistimiento

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días del día [1].

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos [2] su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio. [3]

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte del derecho de desistimiento sea enviada antes de que venza el plazo de desistimiento.

## Consecuencias del desistimiento

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso. [4]

[5]

[6]

## Instrucciones para su cumplimentación:

[1]. Insértese una de las expresiones que aparecen entre comillas a continuación:

- a) en caso de un contrato de servicios o de un contrato para el suministro de agua, gas o electricidad —cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas—, de calefacción mediante sistemas urbanos o de contenido digital que no se preste en un soporte material: «de la celebración del contrato.»;
- b) en caso de un contrato de venta: «que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes.»;
- c) en caso de un contrato de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor en el mismo pedido y entregados por separado: «que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de esos bienes.»;
- d) en caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas: «que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último componente o pieza.»;
- e) en caso de un contrato para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado: «que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del primero de esos bienes.».

[2]. Insértese su nombre, su dirección geográfica y, si dispone de ellos, su número de teléfono, su número de fax y su dirección de correo electrónico.

[3]. Si usted ofrece al consumidor en su sitio web la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente información relativa a su desistimiento del contrato, insértese el texto siguiente: «Tiene usted asimismo la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento o cualquier otra declaración inequívoca a través de nuestro sitio web [insértese la dirección electrónica]. Si recurre a esa opción, le comunicaremos sin demora en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico) la recepción de dicho desistimiento.».

[4]. En caso de un contrato de venta en el que usted no se haya ofrecido a recoger los bienes en caso de desistimiento, insértese la siguiente información: «Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.».

5. Si el consumidor ha recibido bienes objeto del contrato insértese el texto siguiente:

a insértese:

- «Recogeremos los bienes.», o bien
- «Deberá usted devolver o entregar los bienes a nosotros mismos o a ... [insértese el nombre y la dirección geográfica, si procede, de la persona autorizada por usted a recibir los bienes], sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido el plazo de 14 días.»;

b insértese:

- «Nos haremos cargo de los costes de devolución de los bienes.»;
- «Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes.»;
- En caso de que, en un contrato a distancia, usted no se ofrezca a hacerse cargo de los costes de devolución de los bienes y estos últimos, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo: «Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes, ... EUR [insértese el importe].»; o, si no se puede realizar por adelantado un cálculo razonable del coste de devolución de los bienes: «Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes. Se calcula que dicho coste se eleva a aproximadamente ... EUR [insértese el importe]. como máximo.», o bien
- En caso de que, en un contrato celebrado fuera del establecimiento, los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo y se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor en el momento de celebrarse el contrato: «Recogeremos a cargo nuestro los bienes.»;

c «Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.».

6. En caso de un contrato para la prestación de servicios o 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, insértese lo siguiente: «Si usted ha solicitado que la prestación de servicios o el suministro de agua/gas/electricidad/calefacción mediante sistemas urbanos [suprímase lo que no proceda] dé comienzo durante el período de desistimiento, nos abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que nos haya comunicado su desistimiento, en relación con el objeto total del contrato.».

#### B. Modelo de formulario de desistimiento

(solo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

- A la atención de [aquí el comerciante deberá insertar el nombre del comerciante, su dirección geográfica y, si dispone de ellos, su número de fax y su dirección de correo electrónico]:
- Por la presente le comunico/comunicamos (\*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (\*) contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio (\*)
- Pedido el/recibido el (\*)
- Nombre del consumidor o de los consumidores
- Dirección del consumidor o de los consumidores
- Firma del consumidor o de los consumidores (solo si el presente formulario se presenta en papel)
- Fecha

(\*) Táchese lo que no proceda.

## ANEXO II

## Tabla de correspondencias

Directiva 85/577/CEE	Directiva 97/7/CE	Presente Directiva
Artículo 1		Artículo 3, leído conjuntamente con el artículo 2, puntos 8 y 9, y con el artículo 16, letra h)
	Artículo 1	Artículo 1, leído conjuntamente con el artículo 2, punto 7
Artículo 2		Artículo 2, apartados 1 y 2
	Artículo 2, apartado 1	Artículo 2, apartado 7
	Artículo 2, apartado 2	Artículo 2, apartado 1
	Artículo 2, apartado 3	Artículo 2, apartado 2
	Artículo 2, apartado 4, primera frase	Artículo 2, apartado 7
	Artículo 2, apartado 4, segunda frase	—
	Artículo 2, apartado 5	—
Artículo 3, apartado 1		Artículo 3, apartado 4
Artículo 3, apartado 2, letra a)		Artículo 3, apartado 3, letras e) y f)
Artículo 3, apartado 2, letra b)		Artículo 3, apartado 3, letra j)
Artículo 3, apartado 2, letra c)		—
Artículo 3, apartado 2, letra d)		Artículo 3, apartado 3, letra d)
Artículo 3, apartado 2, letra e)		Artículo 3, apartado 3, letra d)
Artículo 3, apartado 3		—
	Artículo 3, apartado 1, primer guión	Artículo 3, apartado 3, letra d)
	Artículo 3, apartado 1, segundo guión	Artículo 3, apartado 3, letra l)
	Artículo 3, apartado 1, tercer guión	Artículo 3, apartado 3, letra m)
	Artículo 3, apartado 1, cuarto guión	Artículo 3, apartado 3, letras e) y f)
	Artículo 3, apartado 1, quinto guión	Artículo 6, apartado 3, y artículo 16, letra k), conjuntamente con el artículo 2, punto 13
	Artículo 3, apartado 2, primer guión	Artículo 3, apartado 3, letra j)
	Artículo 3, apartado 2, segundo guión	Artículo 3, apartado 3, letra f) (para el alquiler de viviendas), letra g) (para viajes combinados), letra h) (para multi-propiedad), letra k) (para el transporte de viajeros con algunas excepciones), y el artículo 16, letra l) (excepción al derecho de desistimiento)
Artículo 4, primera frase		Artículo 6, apartado 1, letras b), c) y h), artículo 7, apartados 1 y 2
Artículo 4, segunda frase		Artículo 6, apartado 1, letra a), y artículo 7, apartado 1
Artículo 4, tercera frase		Artículo 6, apartado 1
Artículo 4, cuarta frase		Artículo 10
	Artículo 4, apartado 1, letra a)	Artículo 6, apartado 1, letras b) y c)
	Artículo 4, apartado 1, letra b)	Artículo 6, apartado 1, letra a)

Directiva 85/577/CEE	Directiva 97/7/CE	Presente Directiva
	Artículo 4, apartado 1, letra c)	Artículo 6, apartado 1, letra e)
	Artículo 4, apartado 1, letra d)	Artículo 6, apartado 1, letra e)
	Artículo 4, apartado 1, letra e)	Artículo 6, apartado 1, letra g)
	Artículo 4, apartado 1, letra f)	Artículo 6, apartado 1, letra h)
	Artículo 4, apartado 1, letra g)	Artículo 6, apartado 1, letra f)
	Artículo 4, apartado 1, letra h)	—
	Artículo 4, apartado 1, letra i)	Artículo 6, apartado 1, letras o) y p)
	Artículo 4, apartado 2	Artículo 6, apartado 1, leído conjuntamente con el artículo 8, apartados 1, 2 y 4
	Artículo 4, apartado 3	Artículo 8, apartado 5
	Artículo 5, apartado 1	Artículo 8, apartado 7
	Artículo 5, apartado 2	Artículo 3, apartado 3, letra m)
	Artículo 6, apartado 1	Artículo 9, apartados 1 y 2, artículo 10, artículo 13, apartado 2, artículo 14
	Artículo 6, apartado 2	Artículo 13 y artículo 14, apartado 1, párrafos segundo y tercero
	Artículo 6, apartado 3, primer guión	Artículo 16, letra a)
	Artículo 6, apartado 3, segundo guión	Artículo 16, letra b)
	Artículo 6, apartado 3, tercer guión	Artículo 16, letras c) y d)
	Artículo 6, apartado 3, cuarto guión	Artículo 16, letra i)
	Artículo 6, apartado 3, quinto guión	Artículo 16, letra j)
	Artículo 6, apartado 3, sexto guión	Artículo 3, apartado 3, letra c)
	Artículo 6, apartado 4	Artículo 15
	Artículo 7, apartado 1	Artículo 18, apartado 1 (para contratos de venta)
	Artículo 7, apartado 2	Artículo 18, apartados 2, 3 y 4
	Artículo 7, apartado 3	—
	Artículo 8	—
	Artículo 9	Artículo 27
	Artículo 10	— (véase el artículo 13 de la Directiva 2002/58/CE)
	Artículo 11, apartado 1	Artículo 23, apartado 1
	Artículo 11, apartado 2	Artículo 23, apartado 2
	Artículo 11, apartado 3, letra a)	Artículo 6, apartado 9, para la carga de la prueba sobre la información precontractual; para el resto: —
	Artículo 11, apartado 3, letra b)	Artículo 24, apartado 1
	Artículo 11, apartado 4	—
	Artículo 12, apartado 1	Artículo 25
	Artículo 12, apartado 2	—
	Artículo 13	Artículo 3, apartado 2
	Artículo 14	Artículo 4

Directiva 85/577/CEE	Directiva 97/7/CE	Presente Directiva
	Artículo 15, apartado 1	Artículo 28, apartado 1
	Artículo 15, apartado 2	Artículo 28, apartado 1
	Artículo 15, apartado 3	Artículo 28, apartado 1
	Artículo 15, apartado 4	Artículo 30
	Artículo 16	Artículo 26
	Artículo 17	—
	Artículo 18	Artículo 34
	Artículo 19	Artículo 35
Artículo 5, apartado 1		Artículos 9 y 11
Artículo 5, apartado 2		Artículo 12
Artículo 6		Artículo 25
Artículo 7		Artículos 13, 14 y 15
Artículo 8		Artículo 4

Anexo del Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, relativo a la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores («Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores») <sup>(1)</sup>	Debe interpretarse como referencia a
Apartados 2 y 11	La presente Directiva

(1) DO L 364 de 9.12.2004, p. 1.