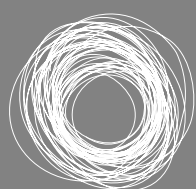


NUEVA NORMATIVA DE **ECOMMERCE** Y VENTA A DISTANCIA

guía

En el presente documento se relacionan una serie de preguntas y respuestas sobre contratación on-line, la venta a distancia y telefónica con consumidores. Se recogen las modificaciones introducidas por la Ley 3/2014 en la normativa sobre consumidores, aplicables desde el 13 de junio de 2014, así como una serie de criterios orientativos y ejemplos incluidos en la misma Ley, en la Directiva Europea 2011/83 y en la Guía publicada por la Comisión Europea.*



adigital

Asociación Española de la Economía Digital



índice



- **OBLIGACIONES DE INFORMACION**
PREVIA Y POSTERIOR A LA REALIZACION DEL PEDIDO
- **ENTREGA DE BIENES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**
- **DEVOLUCIONES:**
DERECHO DE DESESTIMIENTO Y EXCEPCIONES
- **LLAMADAS COMERCIALES**
- **SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**
- **DEFINICION DE CONTRATO ONLINE**
O DISTANCIA Y EXCEPCIONES
- **ANEXO**
Modelos de información y sobre el ejercicio del derecho de desistimiento

pág. 4

pág. 12

pág. 14

pág. 24

pág. 26

pág. 28

pág. 30

OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN PREVIA Y POSTERIOR A LA REALIZACIÓN DEL PEDIDO

¿Sobre qué aspectos es necesario informar antes de una venta online o a distancia?

Es necesario informar sobre:

- a. **Las características principales de los bienes o servicios.** Si bien se puede incluir en las condiciones generales una descripción general del tipo de bienes o servicios que se venden, la información, en concreto, sobre las particularidades de cada producto o servicio como por ejemplo las dimensiones, color, composición, etc. también se pueden facilitar en la ficha o página web de cada producto. En este sentido, en la Guía de la Comisión Europea se establece que el contenido de la información dependerá de la complejidad del producto o servicio puesto a la venta, siendo necesario informar, en cualquier caso, sobre las restricciones de la oferta.
- b. **La identidad del vendedor**, incluido su nombre comercial. Además del nombre comercial es necesario informar de la denominación social de la empresa vendedora, en caso que sea una sociedad, y del nombre y apellidos, en caso de que se trate de una persona física. Asimismo también es necesario informar del número de identificación fiscal, los datos de la inscripción en el Registro Mercantil o del registro en pueda estar inscrito y los datos de la autorización administrativa que, en su caso, fuese necesario obtener para el ejercicio de la actividad, por ejemplo, en el caso de las agencias de viajes, el número de registro, o si ejercita una profesión regulada los datos de identificación otorgados por el organismo competente.
- c. **La dirección completa del establecimiento del vendedor** y el número de teléfono, dirección de correo electrónico y número de fax, cuando proceda, de forma que el consumidor pueda ponerse en contacto y comunicarse con vendedor de forma rápida y eficaz. Asimismo, cuando proceda, también es necesario informar sobre la dirección completa y la identidad del vendedor

por cuya cuenta actúa¹. De acuerdo con la Directiva, se debe hacer referencia a la dirección geográfica y no sería válido indicar simplemente un código o apartado postal. Por ejemplo, la Guía de la Comisión, señala en el caso de los **marketplaces** o **appstores**, la entidad titular del marketplace o del appstore debe permitir que se pueda acceder a la información sobre los vendedores correctamente.

- d. **La dirección completa de la sede del vendedor** y, cuando proceda, la del vendedor por cuya cuenta actúa, a la que el consumidor puede dirigir sus reclamaciones, si es diferente a la sede del establecimiento. De acuerdo con la Directiva, se debe hacer referencia a la dirección geográfica.
- e. **El precio total**, incluidos todos los impuestos y tasas. **Si no puede calcularse el precio razonablemente de antemano** debido a la naturaleza de los bienes o servicios o es necesario elaborar un presupuesto, hay que informar sobre **la forma en que se determina el precio** así como todos los **gastos adicionales de transporte**, entrega o postales que pueda ser necesario abonar o, **si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano**, el hecho de que puede ser necesario abonarlos.

Si el contrato es de duración indeterminada, se renueva automáticamente por plazos o es una suscripción de carácter periódico, por ejemplo a una revista on-line, el precio debe incluir el total de los **costes por período de facturación y los costes mensuales**. Cuando no sea posible calcular razonablemente de antemano el coste total hay que indicar la forma en que se determina el precio. Por ejemplo, de acuerdo con la Guía de la Comisión Europea si el precio depende del uso que haga el consumidor del servicio el vendedor debe facilitar un listado detallado de precios por uso.

- f. **El coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia** utilizada para la celebración del contrato, en caso de que el coste se calcule sobre una base diferente a la de la tarifa básica. Esta información se refiere, por ejemplo, a los casos en los que el servicio se presta a través del teléfono y el coste de la llamada incluye el precio del servicio en forma de servicio de tarificación adicional.
- g. **Los procedimientos de pago, entrega, ejecución y la fecha** en que el vendedor se compromete a entregar el bien o a ejecutar el servicio, así como, cuando proceda, el sistema de tratamiento de las reclamaciones. De acuerdo con la Guía de la Comisión, si el vendedor señala un plazo de tiempo como, por ejemplo 10 días o dos semanas desde la realización del pedido, se puede entender que se informa correctamente.
- h. **La lengua o lenguas** en las que podrá formalizarse el contrato, cuando ésta no sea la lengua en la que se ha ofrecido la información previa a la contratación.

¹ Se considera empresario “a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión “. Es una definición amplia que incluye a “quien actúe directamente o a través de otra persona” En este sentido la Guía de la Comisión Europea indica que cuando un vendedor utiliza una **plataforma**, por ejemplo un Marketplace, para vender sus productos, el titular de la **plataforma**, en la medida en que está actuando en nombre o por cuenta de dicho vendedor, comparte la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de la normativa.

- i. **Las condiciones**, el plazo y los procedimientos para solicitar la devolución de los bienes o ejercer el **derecho de desistimiento**, cuando exista, así como **facilitar el modelo de formulario** para ejercer el desistimiento.
- j. **La indicación**, cuando proceda, **de que el consumidor tendrá que asumir el coste de la devolución** de los bienes en caso de que los devuelva y el coste de la devolución de los bienes cuando por su naturaleza no puedan devolverse normalmente por correo.
- k. Los gastos que el consumidor debe abonar en caso de que hubiese solicitado expresamente el inicio de la prestación del servicio antes de finalizar el periodo de desistimiento.
- l. **La indicación al consumidor de que no existe el derecho de desistimiento** en los supuestos legales enumerados o **las circunstancias en las que perderá el derecho** cuando exista.
- m. **Un recordatorio de la existencia de la garantía legal y su contenido**, en caso de que los bienes entregados sean defectuosos o no cumplan las especificaciones señaladas en el contrato y sea necesario repararlos, sustituirlos, rebajar o reembolsar el precio pagado.
- n. **La existencia**, cuando proceda, **de asistencia técnica y servicios posventa, garantías comerciales**, así como sus condiciones.
- o. **La existencia de códigos de conducta** a los que está adherido y la forma de conseguir ejemplares de los mismos.
- p. **La duración del contrato**, cuando proceda. Si el contrato es de **duración indeterminada**, se prolonga automáticamente o es una suscripción de carácter periódico, hay que informar de **las condiciones en las que se pueda dar por finalizado**. Además, debe **indicarse expresamente la existencia de compromisos de permanencia** así como de **las penalizaciones en caso de baja anticipada**.
- q. **La duración mínima de las obligaciones del consumidor** derivadas del contrato, cuando proceda.
- r. **La existencia y las condiciones de los depósitos u otras garantías financieras** que el consumidor deba aportar incluidas, por ejemplo, aquellas que impliquen **bloquear o cargar un importe en la tarjeta de crédito o débito** del consumidor. También se debe informar sobre las condiciones del reembolso o el desbloqueo del cargo realizado.
- s. **La funcionalidad² de los contenidos digitales**, incluida las medidas técnicas de protección aplicables, cuando proceda.

² La **funcionalidad de los contenidos digitales** se refiere, por ejemplo, a las distintas formas de utilización de los contenidos o las limitaciones técnicas establecidas en relación con la protección de derechos de autor o la codificación regional. En la Guía de la Comisión Europea se facilitan modelos sobre como informar sobre este requisito. Por ejemplo, idioma del contenido y de las instrucciones, la forma en se facilita el contenido, la duración del video, el formato y tamaño del archivo, actualizaciones, velocidad de descarga, software que es necesario tener instalado, limitaciones de uso, la posibilidad de realizar copias privadas, etc.

- t. Toda **interoperabilidad**³ relevante del contenido digital con los **aparatos y programas** conocidos por el vendedor o que razonablemente pueda conocer, cuando proceda.
- u. La **posibilidad de recurrir a un mecanismo extrajudicial para resolver reclamaciones** al que esté adherido el vendedor y la forma de acceder al mismo.

Esta información se debe facilitar antes de la realización del pedido, de forma clara y comprensible, en general, a través de las condiciones generales de contratación y, en particular, a través de las propias fichas o páginas web según las características de cada producto o servicio.

¿Sobre qué aspectos es necesario informar antes de la celebración de subastas?

En particular, en los casos de **subastas online**, la información sobre la identidad contemplada en el apartado b), la dirección del establecimiento contemplada en el apartado c) y la dirección de la sede contemplada en el apartado d), del propietario del producto puede ser sustituida por los datos equivalentes del subastador.

¿Qué sucede si no se informa adecuadamente sobre los gastos adicionales?

Si el vendedor no cumple los requisitos sobre la **información relativa a los gastos** u otros costes adicionales, contemplados en el apartado e) o sobre los costes de devolución de los bienes, contemplados en el apartado j) **el consumidor no tendrá la obligación de abonar dichos gastos o costes.**

¿Hay que informar sobre otros aspectos?

Sí. También puede ser necesario facilitar información sobre todos aquellos aspectos establecidos en **las leyes especiales que sean de aplicación** según el tipo de producto o servicio ofrecido o el medio de comunicación empleado como, por ejemplo, en la LSSI.

¿A quién corresponde probar que se ha informado correctamente?

Corresponde al vendedor probar que ha informado al consumidor correctamente antes de la realización del pedido de todos los aspectos relacionados con el pedido.

³ La **interoperabilidad** se refiere a la información relativa a los aparatos y los programas estándar con los que el contenido digital es compatible como por ejemplo, el sistema operativo, la versión necesaria, la capacidad del procesador o de la tarjeta gráfica o la necesidad de utilizar determinados elementos físicos.

¿Cómo se puede informar al consumidor antes de la realización del pedido on-line?

Corresponde al vendedor probar que ha informado al consumidor correctamente antes de la realización del pedido de todos los aspectos relacionados con el pedido.

El vendedor debe **facilitar la información o ponerla a disposición del consumidor** según el canal de comunicación a distancia empleado, por ejemplo, a través de las condiciones generales en la contratación online mediante un enlace directamente disponible y que sea fácilmente accesible, así como, a través de las fichas o páginas web de cada producto o servicio.

Cuando se facilite la información previa en un soporte duradero deberá ser legible. El tamaño de la letra no debe ser inferior al milímetro y medio y el contraste con el fondo no debe hacer dificultosa su lectura.

En caso que no se disponga de espacio o tiempo suficiente ¿Cómo se puede informar antes de la realización el pedido?

En los casos en que existan limitaciones de **espacio o tiempo para facilitar la información** por ejemplo, en los casos en que la contratación se realice a través de SMS, la web se haya diseñado o adaptado específicamente para que sea visualizada en terminales móviles de pantalla reducida, en los anuncios de venta por televisión o en el caso de contratación telefónica, el vendedor debe facilitar obligatoriamente a través de ese mismo soporte y **antes de la realización del pedido información sobre:**

- las características principales de los bienes o servicios, según el **apartado a)**
- la identidad del empresario, según el **apartado b)**
- el precio total, según el **apartado e)**
- el derecho de desistimiento, según el **apartado i)**
- la duración del contrato y, si es de duración indefinida o se renueva automáticamente, las condiciones de resolución, según el **apartado p)**.

El resto de la información debe **facilitarla o ponerla** a disposición del consumidor de manera apropiada. Por ejemplo, la Ley, de forma orientativa, considera que se puede facilitar mediante un número de teléfono gratuito o un enlace a la página web del vendedor donde la información esté directamente disponible y sea fácilmente accesible.

¿En qué lengua se debe facilitar la información?

La lengua en la que debe facilitarse la información debe ser la que se utilice en la propuesta de contratación o bien en la lengua elegida para la contratación y, **al menos, en castellano**. Asimismo será necesario tener en cuenta los diferentes requisitos lingüísticos de las Comunidades Autónomas donde existan lenguas cooficiales.

¿Es necesario identificar al consumidor?

El vendedor debe adoptar las medidas adecuadas y eficaces que le permitan identificar inequívocamente al consumidor que ha realizado el pedido.

¿Qué características debe tener el botón de pedido?

Hay que establecer un botón o función similar que contenga únicamente la expresión «pedido con obligación de pago» o una expresión similar pero no ambigua.

Si el pedido online implica una obligación de pago, hay que establecer un botón o función similar que contenga únicamente la **expresión «pedido con obligación de pago»** o una expresión similar pero no ambigua, que sea fácilmente legible y que indique que la realización del pedido implica la obligación de pagar. Por ejemplo, también serían válidas las expresiones **“pagar ahora”, “comprar ahora” o “confirmar la compra”**, pero no servirían, por ejemplo, los términos **“confirmar”, “registrar”** o expresiones como **“pedir ahora”**.

En caso que no figure esta expresión, el consumidor no quedará obligado al pago.

¿Sobre qué aspectos es necesario informar de manera clara y destacada justo antes de que el consumidor realice el pedido?

Además de facilitar la información previa señalada anteriormente en las condiciones generales y/o en las páginas de producto, **el vendedor debe informar de manera clara, destacada e inmediatamente antes de que el consumidor efectúe el pedido online, a modo de resumen** sobre las características del bien (a), el precio total (e), duración del contrato (p) y la duración mínima de las obligaciones conforme al apartado (q) de forma que pueda ver y leer lo que va a comprar. Según la Guía de la Comisión se puede dar cumplimiento a esta obligación permitiendo al consumidor comprobar el contenido del carrito de la compra justo antes de que pulse el botón para realizar el pedido.

Así mismo es necesario informar de modo claro y legible, **a más tardar al inicio del procedimiento de compra**, si existen **restricciones de entrega** y cuáles son las modalidades de pago aceptadas.

¿Es obligatorio confirmar la celebración del contrato?

El vendedor debe facilitar de forma gratuita al consumidor **la confirmación del pedido**, sus características esenciales y las condiciones generales de contratación

en un soporte duradero⁴ a más tardar en el momento de entrega del pedido o antes del inicio de la ejecución del servicio.

La confirmación debe incluir toda la información de los apartados a) a u) salvo que se hubiese facilitado en un soporte duradero antes de la realización del pedido.

En los casos de **contratos sobre contenidos digitales⁵ online**, cuando se ejecuten antes de que finalice el plazo de desistimiento, es necesario confirmar al consumidor que se ha recibido su consentimiento expreso solicitando el suministro del contenido y que por lo tanto no tiene derecho a desistir.

El vendedor debe facilitar de forma gratuita al consumidor la confirmación del pedido, sus características esenciales y las condiciones generales de contratación en un soporte duradero.

¿Cuáles son los requisitos de facturación?

El consumidor tiene derecho a recibir, **gratuitamente**, la factura en papel y electrónicamente, cuando voluntaria o por obligación legal, esté disponible en este formato y la hubiese solicitado de forma expresa. En este caso, sería necesario informar previamente sobre cómo podría volver a solicitarla en formato papel. Las tiendas online deberán disponer de facturas electrónicas a partir del 15 de enero de 2015.

¿Cuáles son los requisitos en caso se ofrezcan servicios o contenidos adicionales u opcionales?

Si se ofrece al consumidor servicios adicionales al producto solicitado como, por ejemplo entrega urgente, el mantenimiento, un seguro, envolver el pedido en papel de regalo, etc. y el consumidor debe realizar un **pago adicional**

En los casos de contratos sobre contenidos digitales online, cuando se ejecuten antes de que finalice el plazo de desistimiento, es necesario confirmar al consumidor que se ha recibido su consentimiento expreso solicitando el suministro del contenido y que por lo tanto no tiene derecho a desistir.

⁴ La Ley define soporte duradero como todo instrumento que permite almacenar información dirigida al vendedor o al consumidor de forma que en el futuro pueda consultarse durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información y que permita su fiel reproducción. Entre otros, tiene la consideración de soporte duradero, el papel, las memorias USB, los CD-ROM, los DVD, las tarjetas de memoria o los discos duros de ordenador, los correos electrónicos, así como los mensajes SMS.

En este sentido, según la interpretación realizada por el Tribunal de la UE no puede considerarse como soporte duradero ofrecer el acceso a la información mediante un enlace a una página web ya que no garantiza que no se pueda alterar el contenido o la accesibilidad a la información por un período adecuado a la duración del contrato. Asimismo es necesario tener en cuenta que el soporte debe ofrecer la posibilidad de reproducir información de modo idéntico a cuando se envió, requisito que se recoge en la Directiva europea. También sería posible facilitar esta información a través de la cuenta que tenga el usuario siempre y cuando se pueda acceder a la información que el vendedor le haya comunicado al usuario y el vendedor no pueda modificarla.

⁵ Contenido digital son los datos producidos y suministrados en formato digital como, por ejemplo, de acuerdo con la Directiva son los programas, apps, juegos, música, videos o textos independientemente de si se accede a ellos mediante descarga, streaming, un soporte material o por otros medios.

al del precio del bien o servicio solicitado es necesario recabar su **consentimiento expreso**.

Estos suplementos opcionales deben comunicarse de forma **clara y comprensible**.

La aceptación debe realizarse sobre una base de **opción de inclusión**. No cabe que se pueda deducir utilizando opciones que por defecto el consumidor deba rechazar para evitar el pago adicional. Si se hiciese de esta forma el consumidor tiene derecho al reembolso de dicho pago. No sería correcto, por ejemplo, establecer una casilla premarcada que el consumidor tuviese que desmarcar para evitar solicitar y pagar el servicio adicional.

Si el vendedor no informa correctamente sobre los gastos adicionales u otros costes que puedan existir, el consumidor no tendrá obligación de abonarlos.

En los contratos **sobre contenidos digitales online**, cuando se ofrezcan **contenidos extra tanto antes como durante la ejecución del contenido** principal, como por ejemplo videos, puntos extra, personalización del contenido, acceso a otro nivel en un juego de una app, complementos, etc. por los que el consumidor deba de pagar es necesario informar al consumidor de forma previa y destacada sobre el pago y así como recabar su consentimiento expreso, por ejemplo, solicitando que facilite una clave y sin que puedan utilizarse casillas premarcadas.

¿Se puede cobrar por la utilización de los medios de pago?

Se puede cobrar al consumidor por el uso del medio de pago seleccionado, siempre y cuando, el pago **no supere el coste** soportado por el vendedor por el uso de tal medio.

El vendedor sólo podrá imputar al consumidor el coste del servicio que la entidad titular del medio de pago cobre al vendedor, en estos casos se puede entender que dentro de estos gastos computan, por ejemplo, las comisiones y los costes fijos, si los hubiese, debidamente prorrateados por cada transacción.

ENTREGA DE BIENES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

¿Cuál es plazo de entrega de los bienes comprados online?

Si en el contrato no se establece otra cosa, el **plazo máximo de entrega es de 30 días naturales** a partir del día siguiente de la realización del pedido.

¿Qué sucede si no se cumple con el plazo de entrega?

Si **no se cumple el plazo de entrega acordado** el consumidor debe señalar al vendedor un **nuevo plazo adicional**, excepto en los casos que el vendedor haya rechazado entregar el pedido, el bien o servicio no esté disponible, o el plazo de entrega sea esencial según las circunstancias en que se realiza el pedido, por ejemplo, en Navidad, o sea esencial para el consumidor y éste lo haya indicado antes de realizar el pedido, por ejemplo, en los casos de un regalo de cumpleaños.

El plazo máximo de entrega es de 30 días naturales.

Si se incumple, el plazo de entrega inicial o el nuevo plazo señalado por el consumidor, éste **tiene derecho a resolver el contrato y solicitar que se le devuelvan todas las cantidades que haya abonado**.

En caso de **retraso injustificado en la devolución de las cantidades abonadas**, el consumidor puede reclamar que se le pague el **doblo de la suma adeudada**, sin perjuicio de que además pueda haber que indemnizarle, cuando proceda, por los daños y perjuicios sufridos, debidamente acreditados, en lo que excedan de dicha cantidad.

¿Se puede enviar un producto sustituto?

De no hallarse disponible el bien o servicio solicitado, cuando el consumidor hubiera sido informado expresamente de esta posibilidad, **es facultad del vendedor suministrar, sin aumento de precio, un bien o servicio de características similares de la misma o superior calidad**. En este caso, el consumidor podrá desistir o resolver el

Es facultad del vendedor suministrar, sin aumento de precio, un bien o servicio de características similares de la misma o superior calidad.

contrato en las mismas condiciones que si se tratara del bien o servicio inicialmente solicitado.

¿Qué sucede si se envía un bien o se facilita un servicio sin que haya sido solicitado?

El envío de bienes o el suministro de servicios no solicitados por el consumidor, cuando incluyan una pretensión de pago de cualquier naturaleza, **está prohibido**.

Si son enviados o prestados, el consumidor **no está obligado a su devolución, custodia, ni puede reclamarse pago alguno**. La falta de respuesta del consumidor a una oferta que se le realice no puede considerarse como consentimiento.

Si el consumidor decidiese devolver los bienes recibidos no se le puede exigir responsabilidades por los daños que haya sufrido el bien y tendrá derecho a ser indemnizado por los gastos, daños y perjuicios que se le hubieran causado.

¿Qué sucede si se produce algún daño en los bienes o se pierden durante el transporte?

Son **responsabilidad del vendedor** los daños que se hayan causado en los bienes e incluso de su pérdida si se ha producido durante el transporte hasta el momento que son entregados al consumidor o a un tercero por él indicado.

No obstante, si es el consumidor quien se encarga del transporte de los bienes o un transportista elegido por él, que no estuviera entre los propuestos por el vendedor, **son responsabilidad del consumidor** los daños y las pérdidas que se puedan producir desde el momento en que el vendedor entrega los bienes al transportista, elegido por el consumidor, sin perjuicio de que éste pueda reclamar posteriormente frente al transportista.

Son responsabilidad del vendedor los daños que se hayan causado en los bienes e incluso de su pérdida si se ha producido durante el transporte.

DEVOLUCIONES: DERECHO DE DESESTIMIENTO Y EXCEPCIONES

¿Qué es el derecho de desistimiento?

El derecho de desistimiento es la **facultad que tiene el consumidor** de dejar sin efecto el pedido realizado y devolver lo que haya comprado, **sin necesidad de justificar su decisión**.⁶

¿Qué información es necesario facilitar sobre las devoluciones?

El vendedor **antes de la realización del pedido**, debe facilitar e **informar** al consumidor **de manera clara, comprensible, precisa y adecuada** al canal de comunicación utilizado:

- si existe o no el derecho de devolución según las excepciones legales previstas,
- el plazo,
- los requisitos para su ejercicio,
- las consecuencias de su ejercicio,
- la forma de ejercitarlo,
- la forma o formas a través de las cuales puede devolver el bien,
- si el consumidor tendrá que asumir o no el coste de la devolución de los bienes,
- el coste de la devolución de los bienes cuando por su naturaleza no puedan devolverse, normalmente, por correo y
- las circunstancias en que se puede perder el derecho de desistimiento.

¿Cómo se puede informar sobre el derecho de devolución?

La información sobre el derecho de devolución se puede facilitar a través del modelo de documento de información establecido señalado en la Ley y que se recoge en el anexo A correctamente cumplimentado y adaptado. Corresponde al vendedor probar que ha informado correctamente sobre el derecho de desistimiento.

La información sobre el derecho de devolución se puede facilitar a través del modelo de documento de información

⁶ Hay excepciones que se enumeran mas adelante

¿Es obligatorio facilitar antes de la venta un documento para ejercer el derecho de desistimiento?

El vendedor antes de la realización del pedido debe facilitar un documento a través del cual se pueda ejercitar el derecho de desistimiento y devolver lo que haya comprado. Este documento debe estar identificado claramente como tal, expresar el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del pedido y de los contratantes. Con esta finalidad se puede utilizar el modelo establecido por la Ley para el ejercicio del derecho, que se recoge en el anexo B correctamente cumplimentado y adaptado. Además de facilitar el documento también se puede ofrecer la opción de cumplimentar y enviar online el modelo de formulario de desistimiento, siendo necesario, en este caso, enviar al consumidor un acuse de recibo de la solicitud realizada.

El vendedor antes de la realización del pedido debe facilitar un documento a través del cual se pueda ejercitar el derecho de desistimiento y devolver lo que haya comprado.

¿Qué sucede cuando los bienes no pueden devolverse por correo?

Cuando se haya indicado que es el consumidor quien debe hacerse cargo de los gastos de devolución y se trate de bienes que por su naturaleza no puedan devolverse normalmente por correo, por ejemplo, si son productos voluminosos como muebles o electrodomésticos, es necesario informar sobre el coste de la devolución.

La Directiva considera que el vendedor informa correctamente si indica al consumidor un transportista (por ejemplo, el que realizó la entrega) y un precio para la devolución de los bienes. Si el vendedor no puede calcular razonablemente el coste de devolución, por ejemplo, por no ser él mismo quien se ocupe de la devolución, debe indicar de forma expresa que dicho coste será exigible, que puede ser elevado y junto a una estimación razonable del coste máximo que, por ejemplo, puede ser estimado según los gastos de transporte originados por la entrega del bien al consumidor.

¿Cuál es el plazo de tiempo en que se puede solicitar la devolución?

El consumidor dispone de un plazo mínimo de catorce días naturales para manifestar que desea devolver el pedido. No obstante, el vendedor puede ampliarlo.

El consumidor dispone de un plazo mínimo de catorce días naturales para manifestar que desea devolver el pedido.

Para el cómputo de los días hay que tener en cuenta que en el plazo de 14 días se incluyen sábados, domingos y festivos. Por ejemplo, si el pedido es entregado o el servicio es solicitado el día 1 de marzo, el último día para solicitar la devolución sería el 15 de marzo. Si el plazo de devolución finaliza en un sábado, domingo o festivo se prorroga hasta el día siguiente que no lo sea. Por ejemplo, si el plazo finaliza el día 1 de enero se prorroga hasta el día 2 de enero.

De acuerdo con la Guía de la Comisión el vendedor no tiene obligación expresa de informar sobre esta posible extensión del plazo.

¿Cuándo comienza a contar el plazo de devolución en el caso de la entrega de productos?

El plazo comienza a contar (si el vendedor **ha informado correctamente sobre el derecho de desistimiento**) desde el día siguiente en que el consumidor (o un tercero por él indicado, distinto del transportista) recibe:

- el producto solicitado,
- el último de los productos solicitados, si el pedido se compone de varios bienes entregados por separado,
- el último componente o pieza, si el producto está compuesto por múltiples componentes o piezas,
- el primer producto, si el pedido supone la entrega periódica de productos durante un plazo determinado de tiempo.

Si el vendedor **no ha informado** correctamente, el consumidor dispone de un plazo de **12 meses** más el plazo de 14 días para ejercitar el derecho de desistimiento. Si el vendedor cumple con el deber de información durante este plazo de doce meses, el plazo de 14 días empezará a contar desde ese momento.

¿Cuándo comienza a contar el plazo de desistimiento en la prestación de servicios o contenidos digitales online?

Si el vendedor no ha informado correctamente, el consumidor dispone de un plazo de doce meses más el plazo de 14 días para ejercitar el derecho de desistimiento.

El plazo comienza a contar (si el vendedor **ha informado correctamente sobre el derecho de desistimiento**) en el caso de contratación de:

- a) **servicios**, desde el día siguiente al de la realización del pedido.
- b) **suministro de calefacción o de agua, gas o electricidad**, si no están envasados como, por ejemplo, en botellas, bombonas o baterías, desde el día siguiente al de la realización del pedido.
- c) **contenido digital online**, desde el día siguiente al de la realización del pedido.

Si el vendedor **no ha informado** correctamente, el consumidor dispone de un plazo de **doce meses** más el plazo de 14 días para ejercitar el derecho de desistimiento. Si el vendedor cumple con el deber de información durante este plazo de doce meses, el plazo de 14 días empezará a contar desde ese momento.

¿Cómo puede comunicar el consumidor que desea ejercer el derecho de desistimiento?

El consumidor puede comunicar que desea ejercer el derecho de desistimiento enviando el documento que le haya facilitado el vendedor. **No obstante**, la existencia del documento de desistimiento, el consumidor puede comunicarlo como desee sin tener que hacer uso del documento facilitado, siempre y cuando, realice una **manifestación inequívoca de que desea ejercerlo, por ejemplo, por e-mail**. Se considera que lo ha ejercitado correctamente desde el momento en que:

- manifiesta de forma inequívoca su deseo de ejercerlo o
- envía el documento de desistimiento facilitado por el vendedor.

Corresponde al consumidor probar de alguna forma que ha solicitado o ejercitado este derecho.

Opcionalmente se puede ofrecer al consumidor la posibilidad de **complimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento** o de enviar cualquier otra declaración inequívoca a través de la web. En tal caso, el vendedor debe facilitar al consumidor, en un soporte duradero, el acuse de recibo de dicho desistimiento.

Opcionalmente se puede ofrecer al consumidor la posibilidad de complimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento

¿En qué plazo debe el consumidor devolver los bienes entregados?

Salvo en los casos en que el vendedor se ofrezca a recoger los bienes, el consumidor debe devolverlos al vendedor o a una persona autorizada por éste **antes de 14 días naturales** desde el día siguiente en que comunique al vendedor su decisión de desistir.

¿Qué sucede si el consumidor no puede devolver el bien?

Sino es posible devolver el bien, el consumidor no pierde la posibilidad de ejercitar el derecho de desistimiento. En estos casos, debe devolver el valor de mercado que hubiese tenido el bien en el momento que ejercitó el derecho desistimiento salvo que dicho valor fuese mayor que el precio de adquisición en cuyo caso deberá devolver el valor de adquisición.

No obstante, si el vendedor incumple el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, la imposibilidad de devolución sólo será responsabilidad del consumidor si éste hubiera omitido la diligencia que le es exigible en el cuidado de sus propios asuntos.

¿Cuándo, cómo y qué debe devolver el vendedor?

El vendedor debe devolver **todas las cantidades que haya recibido incluidos los gastos de envío de la entrega, si los tuvo que pagar el consumidor, antes de que transcurran 14 días naturales** desde el día siguiente al que fue informado por el consumidor que

desea desistir, siempre y cuando, el vendedor o un tercero por él seleccionado sean quienes realicen la recogida de los bienes.

Corresponde al vendedor la carga de la prueba de que ha devuelto el dinero antes de la finalización del plazo de 14 días.

No obstante, si el consumidor o un tercero por él seleccionado, es quien realiza la devolución del bien, **el vendedor puede retener el reembolso**, según que condición se cumpla primero:

- hasta recibir los bienes o
- hasta que el consumidor le presente una prueba de la devolución del bien como, por ejemplo, el comprobante de la empresa de transporte donde figure el nombre del consumidor y del vendedor.

El vendedor, tal y como, establece la Guía de la Comisión Europea, no puede hacer la devolución mediante un vale salvo que el producto o servicio hubiese sido adquirido mediante un vale.

El vendedor deberá devolver, en caso de retraso injustificado, el doble de las cantidades que el consumidor haya abonado, sin perjuicio de que pueda tener que indemnizarle por los daños y perjuicios, debidamente acreditados, que se le hayan causado en lo que excedan de dicha cantidad. Asimismo deberá abonar los gastos necesarios y útiles que el consumidor haya podido realizar en el bien.

En la normativa no se ha previsto la posible **devolución parcial del pedido realizado**, cuando, por ejemplo, el consumidor solo desea devolver algunos de los bienes que ha recibido. No obstante, en la Guía europea se establece que a pesar de que la normativa no reconoce este derecho a la devolución parcial es posible siempre que se acuerde entre el vendedor y el consumidor.

En la Guía se señala que se deben devolver las cantidades **abonadas a través del mismo medio que haya sido utilizado para el pago** salvo que el consumidor haya aceptado que se realice a través de otros medios y no le suponga un coste.

De acuerdo con la Guía europea en caso que el consumidor reciba un producto defectuoso puede solicitar en el plazo de 14 días la devolución o la aplicación de las garantías sobre reparación de bienes.

El vendedor debe devolver todas las cantidades que haya recibido incluidos los gastos de envío de la entrega antes de que transcurran 14 días naturales

¿Qué gastos puede tener que llegar a pagar el consumidor si devuelve el producto que haya comprado?

No se puede exigir al consumidor el **pago de ninguna cantidad** ni de ninguna penalización, en caso que ejerza el derecho de desistimiento. No obstante, siempre y cuando se haya informado correctamente y de forma previa, el consumidor:

- a. tendrá que pagar los **gastos de envío de la devolución** de los bienes cuando haya sido informado de ello.
- b. no podrá exigir que se le devuelva la **diferencia**, en caso que exista, **entre los gastos de envío de la entrega** originados por la forma de entrega solicitada, por ejemplo, entrega urgente, y los gastos de envío de entrega ordinaria.
- c. será responsable de la **disminución del valor de los bienes devueltos** por una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, características o funcionamiento del bien enviado. Esta pérdida de valor, según la Guía europea puede ser debida a los costes en que es necesario incurrir, por ejemplo, para limpiar, reparar los bienes o cuando los bienes no puedan ser vendidos como nuevos, sino como de segunda mano, por la pérdida objetiva y justificada de ingresos por parte del vendedor.

No se puede exigir al consumidor el pago de ninguna cantidad ni de ninguna penalización, en caso que ejerza el derecho de desistimiento

¿Qué gastos puede tener que pagar el consumidor si desiste de la compra de un servicio o de un contenido digital online?

Al igual que en el caso de los productos no se puede exigir al consumidor el **pago de ninguna cantidad** ni de ninguna penalización, en caso que ejerza el derecho de desistimiento. No obstante, siempre y cuando se haya informado correctamente y de forma previa, el consumidor:

- a. tendrá que pagar el **importe de la parte proporcional del servicio o suministro ya prestado** si:
 - el vendedor ha informado correctamente del derecho y si
 - el consumidor **ha solicitado expresamente** el inicio de la prestación del servicio o suministro antes de que venza el plazo de desistimiento.

En este sentido, según la Guía europea para que se pueda entender que el consumidor **ha solicitado expresamente** el inicio de la prestación del servicio es necesario que éste realice **una acción positiva como marcar una casilla**, sin que pueda estar premarcada, al lado de la cual figure un texto, como por ejemplo, "Por la presente solicito la ejecución inmediata del servicio y reconozco que perderé mi derecho de desistimiento del contrato una vez que el servicio este totalmente prestado"

El importe proporcional se calculará sobre la base del precio total. En caso que fuese excesivo el precio total, el importe proporcional se calculará sobre la base del valor de mercado de la parte ya prestada del servicio. Si el servicio hubiese sido totalmente prestado no existe el derecho de desistimiento, si así se ha informado.

De acuerdo con lo señalado en la Guía de la Comisión Europea, **cuando el comprador haya adquirido un producto y junto al mismo haya solicitado la prestación de un servicio** como, por ejemplo, la instalación del mismo, antes de que venza el plazo de desistimiento, el consumidor tiene derecho a devolver el producto y a su vez el vendedor, tiene derecho a exigir una compensación por el servicio prestado y por la pérdida de valor del bien, siempre y cuando el vendedor haya informado correctamente del derecho y el consumidor **haya solicitado expresamente la instalación** conforme se señalado mas arriba.

- b. tendrá que pagar **el importe, en su totalidad o en parte, del contenido digital online** facilitado si
- el consumidor ha solicitado expresamente el inicio de la prestación del servicio **antes de que venza el plazo** de 14 días de desistimiento.
 - el consumidor es consciente de que si lo solicita no existe el derecho de desistimiento por la totalidad o la parte de lo que haya usado el contenido;
 - el vendedor ha confirmado correctamente la realización del pedido.

En el caso de contenidos online se que puede utilizar el siguiente texto “Por la presente solicito la ejecución inmediata del contrato/contenido/juego/pelicula/y reconozco que perderé mi derecho de desistimiento del contrato una vez que la descarga o el streaming del contenido digital haya comenzado.”

En el caso de los **contratos sobre contenidos online** se puede considerar que no existe el derecho de desistimiento desde el momento en que empieza la descarga o el streaming, solo cuando se hayan cumplido los requisitos anteriormente mencionados, por ejemplo, después de activar el enlace que el vendedor haya facilitado para acceder al contenido.

¿Se pueden usar los bienes y luego devolverlos?

La Ley no contempla ninguna previsión sobre este aspecto, no obstante de forma orientativa la Directiva y la Guía europea establecen que el consumidor debe estar autorizado a probar e inspeccionar los bienes que ha comprado. En este sentido manifiesta que **el consumidor sólo debe poder realizar las mismas manipulaciones e inspecciones de los bienes que se admitirían en una tienda**. Por ejemplo, el consumidor podría probarse una prenda, pero no estaría autorizado a llevarla puesta. Por consiguiente, durante el período de prueba, el consumidor, establece la Directiva, puede manipular e inspeccionar los bienes con el debido cuidado.

Se entiende que un consumidor en una tienda podría:

- Antes de comprar una televisión o un equipo de sonido probar como suena o se ve,
Probarse una prenda sin necesidad de quitar las etiquetas,
- No podría ver como funcionan electrodomésticos, dado que su uso deja marcas, que hacen que el valor del bien disminuya,

- No podría ver como se ejecuta una configuración determinada y específica de un ordenador, por lo tanto, el coste que fuese necesario realizar para reconfigurarlo constituiría una disminución del valor del bien.

Asimismo en la Guía europea se establece que, en principio, **el consumidor puede abrir la caja o el envoltorio para ver el producto, si en las tiendas ese tipo de productos están expuestos fuera del envoltorio**. Por lo tanto, la rotura del envoltorio producida por la apertura no daría lugar a la obligación de compensación. Sin embargo, el plástico, que protege el producto, solo debería ser retirado cuando fuese estrictamente necesario para probarlo.

En ocasiones los consumidores ejercen el 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 estos casos, la Directiva indica, que **el consumidor no pierde el derecho de desistimiento pero es responsable de la depreciación del valor que puedan sufrir los bienes**, siempre y cuando se haya informado adecuadamente de esta posibilidad y debe **compensar al vendedor** por el deterioro que se haya podido producir en los bienes, como consecuencia, de su utilización mas allá de lo necesario para determinar su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

¿En qué supuestos no existe el derecho de desistimiento?

El derecho de desistimiento no cabe, habiendo que informar expresamente al consumidor de ello, en los supuestos de:

- a) **prestación de servicios, en general**, una vez que **el servicio ha sido completamente facilitado**, siempre y cuando la prestación del servicio hubiese comenzado antes de que venza el plazo del desistimiento con el **previo consentimiento expreso del consumidor y con el reconocimiento** por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato se ha ejecutado completamente, no existe el derecho de desistimiento.
- b) entrega de bienes o prestación de servicios cuyo precio dependa de **fluctuaciones del mercado financiero** que el vendedor no pueda controlar y puedan producirse durante el periodo de desistimiento.
- c) entrega de **bienes confeccionados conforme a las especificaciones** del consumidor o claramente personalizados.⁷

⁷ Se entiende por bienes elaborados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario: todo bien no prefabricado para cuya elaboración sea determinante una elección o decisión individual por parte del consumidor y usuario, como por ejemplo unas cortinas hechas a medida, bienes para cuya fabricación el consumidor haya señalado especificaciones como las medidas para unos muebles o para unas telas o haya requerido la personalización de algunas características, como por ejemplo, una pieza determinada para un coche hecha a medida o un componente específico para un ordenador, que tienen que ser adquiridos de forma individual para el pedido realizado y que no forma parte de la oferta realizada por el vendedor para el público en general, tarjetas de visita con los datos de contacto del consumidor o camisetas personalizadas. Sin embargo, no son bienes elaborados conforme a las especificaciones del consumidor los bienes elaborados según opciones standard ofrecidas por el vendedor, como por ejemplo color, extras del coche o un mueble creado por piezas prefabricadas.

- d) entrega de **bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez**, como por ejemplo comida o bebidas con un plazo de caducidad breve o que deban conservarse refrigerados.
- e) entrega 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 como, por ejemplo, productos de cosmética o colchones si se les ha quitado el plástico de protección.
- f) entrega de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza **se hayan mezclado** de forma indisoluble con otros bienes.
- g) entrega de **bebidas alcohólicas** cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.
- h) servicios de **reparación o mantenimiento urgente**; si el vendedor presta servicios adicionales a los de reparación o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de reparación, el derecho de desistimiento se aplica a dichos servicios o bienes adicionales.
- i) 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) suministro de **prensa diaria**, publicaciones periódicas o revistas, **con la excepción de los contratos de suscripción** para el suministro de tales publicaciones.
- k) subastas públicas⁸.
- l) **servicios de alojamiento** para fines distintos del de servir de vivienda, **transporte** de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, **si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos** como, por ejemplo, reservas de hoteles, eventos culturales o deportivos, catering para un cumpleaños o una boda.
- m) **contenido digital online** cuando el suministro haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor con el conocimiento por su parte de que en consecuencia no existe el derecho de desistimiento.

¿Qué efectos tiene el ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos complementarios?

El ejercicio del derecho de desistimiento **extingue automáticamente**, y sin coste alguno, salvo los gastos legales, para el consumidor, **todo contrato complementario** como, por ejemplo, un seguro, un crédito, o el mantenimiento.

⁸ “subasta pública”: procedimiento de contratación transparente y competitivo en virtud del cual el empresario ofrece bienes o servicios a los consumidores y usuarios que asistan o puedan asistir a la subasta en persona, dirigido por un subastador y en el que el adjudicatario esté obligado a comprar los bienes o servicios.

Asimismo debe devolverse los bienes y las cantidades abonadas como consecuencia de la realización del pedido complementario de acuerdo con lo establecido para el contrato principal.

El ejercicio del derecho de desistimiento implicará la **resolución del crédito** que haya sido concedido por el vendedor o por un tercero, previo acuerdo de éste con el vendedor, sin penalización alguna para el consumidor.

¿En qué otros supuestos se puede extinguir el contrato online?

Además de dejarse sin efecto el contrato como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento también es posible ejercitar las acciones de nulidad o resolución del contrato cuando procedan conforme a Derecho.

LLAMADAS COMERCIALES

¿Cuáles son los requisitos para hacer llamadas comerciales?

Está prohibida la realización de llamadas comerciales en días festivos, fines de semana y laborables entre las 21.00 h y las 9.00 h.

No se permite la realización de llamadas comerciales:

- **automatizadas** sin intervención humana sin el consentimiento expreso previo del consumidor y usuario,
- ni de ningún tipo, salvo que el consumidor hubiese dado su consentimiento, cuando éste hubiera:
 - decidido no figurar en las guías de comunicaciones electrónicas disponibles al público,
 - ejercido el derecho a que los datos que aparecen en ellas no sean utilizados con fines de publicidad o prospección comercial, o
 - solicitado su incorporación a los ficheros comunes de exclusión de envío de comunicaciones comerciales regulados en la normativa de protección de datos personales (Lista Robinson)

En cualquier caso, además de ser aplicables las normas sobre protección de datos, las llamadas comerciales deben realizarse desde un número de teléfono identificable y hay que:

- precisar explícita y claramente al inicio, la identidad del vendedor o la identidad de la persona por cuenta de quien se efectúa la llamada,
- indicar al inicio la finalidad comercial de la misma.
- informar al receptor de su derecho a manifestar su oposición a recibir nuevas ofertas y a obtener el número de referencia de dicha oposición.

- facilitar a solicitud al consumidor un justificante de haber manifestado su oposición que se le deberá remitir en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes.
- conservar durante al menos un año los datos relativos a los usuarios que hayan ejercido su derecho a oponerse a recibir ofertas comerciales, junto con el número de referencia otorgado a cada uno de ellos, y ponerlos a disposición de las autoridades competentes.
- informar del origen de los datos cuando procedan de fuentes accesibles al público.

¿Cuándo es necesario que el consumidor confirme por escrito su voluntad de adquirir el bien o servicio?

Es necesario que el **consumidor** envíe al vendedor su solicitud de contratación por escrito, mediante papel, correo electrónico, Fax o SMS cuando el **vendedor se haya dirigido a él por teléfono ofertando un producto o servicio**.

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

¿Qué requisitos deben cumplir los servicios de atención al cliente?

Para asegurar que el consumidor pueda tener constancia de las **quejas o reclamaciones** que presente se debe entregar una **clave identificativa** y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero.

Si se presta el **servicio de atención al cliente** por teléfono o Internet se debe **garantizar una atención personal directa**, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos.

Los servicios de atención al cliente se deben identificar claramente en relación a las otras actividades del vendedor.

Se prohíbe la utilización de este de servicios para la utilización y difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo.

Si se pone a disposición del consumidor un número de teléfono **en relación con un contrato celebrado**, el uso de tal línea **no podrá suponer un coste superior a la tarifa básica, sin perjuicio del derecho de los operadores de telecomunicaciones de cobrar** por este tipo de llamadas. Se entiende por tarifa básica el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que **no incorpore un importe adicional en beneficio del vendedor**.

De acuerdo con la Guía de la Comisión Europea, para cumplir con este requisito el número de teléfono debería ser un número de teléfono estándar fijo (geográfico) o móvil al que no se le aplique ningún tipo de tarifa especial. Asimismo considera dentro del concepto de tarifa básica, las llamadas a números no geográficos, que los operadores de telecomunicaciones, normalmente incluyen en el coste de la tarifa plana y las llamadas a números, cuyo coste no sea superior al de una llamada a un número geográfico. No obstante, la Guía de la Comisión europea señala que no se deberían usar números que permitan financiar o contribuir a sufragar el coste del servicio de atención al cliente o incorporen un importe adicional en beneficio del llamante como los de tarificación adicional.

Hay que poner a disposición de los clientes información sobre la dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico a través de los

cuales puedan interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o solicitados.

Hay que comunicar la dirección legal si ésta no coincide con la dirección habitual para la correspondencia.

Se debe dar respuesta en el plazo más breve posible y en todo caso en el **plazo máximo de un mes** desde la presentación de la reclamación y para los casos en que no resuelva la reclamación comunicar, en su caso, la **adhesión y la forma de acceso a mecanismos extrajudiciales de resolución de reclamaciones**.

DEFINICIÓN DE CONTRATO ONLINE O A DISTANCIA Y EXCEPCIONES

¿Qué es un contrato online o a distancia?

Los contratos online se consideran legalmente contratos a distancia. Son aquellos que se celebran a través de un sistema organizado de venta o prestación de servicios **sin la presencia física** simultánea del vendedor y el consumidor y en los que se **utilizan exclusivamente** hasta el momento de la celebración y en la propia realización del pedido **una o más técnicas de comunicación a distancia** como, por ejemplo, Internet, teléfono o postal, etc.

¿A qué clases de contratos no son aplicables las normas sobre contratación a distancia de la Ley de Consumidores?

Sin perjuicio de que les sean aplicables otras normas especiales, la regulación establecida en la Ley de Consumidores sobre contratación a distancia no es aplicable a los contratos sobre:

- a) **servicios sociales**, como por ejemplo, los referidos a vivienda social, el cuidado o apoyo a personas necesitadas
- b) **servicios relacionados con la salud** ofrecidos por profesionales sanitarios, incluidos la dispensación de medicinas u otros productos sanitarios,
- c) **actividades de juego** que impliquen apuestas de valor monetario, incluidas las loterías y juegos de casino,
- d) **servicios financieros**,
- e) creación, adquisición o transferencia de **bienes inmuebles** o de derechos sobre los mismos,
- f) construcción o rehabilitación de edificios, así como sobre el alquiler de alojamientos para su uso como vivienda,
- g) viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados,
- h) aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración,
- i) los que deban celebrarse ante un fedatario público,

- j) suministro de productos alimenticios, bebidas u otros bienes de consumo corriente en el hogar, suministrados mediante entregas frecuentes y regulares,
- k) transporte de pasajeros, no obstante deben:
 - incluir un botón con la expresión «pedido con obligación» de pago o similar y
 - informar previamente a la realización del pedido de:
 - las características principales de los servicios ofrecidos, en la medida adecuada al soporte utilizado,
 - el precio total de servicio, incluidos los impuestos y tasas o, si no puede calcularse de antemano, la forma en que se determina el precio,
 - cualquier otro gasto adicional o, si no puede calcularse, el hecho de que es necesario abonar dichos gastos adicionales, cuando proceda,
 - la duración del contrato, cuando proceda o, si es de duración indeterminada o se renueva automáticamente, las condiciones de resolución y cuando proceda, la duración mínima de las obligaciones del consumidor.
- l) los celebrados mediante distribuidores automáticos o instalaciones comerciales automatizadas.
- m) los 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.

Asimismo, de acuerdo con la Guía de la Comisión Europea, no serían aplicables a los regalos u obsequios ni a los servicios gratuitos. No obstante, sí serían aplicables a los servicios de streaming o a las descargas gratuitas de contenidos online siempre que exista un contrato.

*

En el presente documento, se realiza un repaso de los aspectos más relevantes de la normativa sobre contratación online o a distancia, con carácter general y divulgativo, sin que se pueda considerar como asesoría o consejo legal y sin perjuicio de que resulten de aplicación otros requisitos u obligaciones establecidos en otras normas según el tipo de producto o servicio ofrecido, el canal de comunicación utilizado o en las normas de Derecho común aplicables a los contratos como, por ejemplo, el Código Civil. A su vez se recogen algunas de las interpretaciones y ejemplos que de forma orientativa se realizan en: - la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, - en la 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 en entre otras la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, - y en la Guía publicada por la Comisión Europea el 13 de junio de 2014 sobre la Directiva 2011/83. Dadas las particularidades propias de cada modelo de negocio, las diferentes clases de bienes y servicios ofrecidos y la complejidad de las normas aplicables recomendamos el asesoramiento legal individualizado realizado por expertos conocedores de la materia.

ANEXO

Modelos de información y sobre el ejercicio del derecho de desistimiento

A. Modelo de documento de información al consumidor y usuario sobre el desistimiento

Derecho de desistimiento:

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

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales 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 de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

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 naturales 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, adquirió la posesión material de los bienes”;
 - c) en caso de un contrato de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor y usuario en el mismo pedido y entregados por separado: “que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió 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, adquirió 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, adquirió la posesión material del primero de esos bienes”.
- (2) Insértese su nombre, su dirección completa 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 y usuario 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 mismos, según qué condición se cumpla primero”.
- (5) Si el consumidor y usuario ha recibido bienes objeto del contrato insértese el texto siguiente:
 - (a) insértese:
 - “Recogeremos los bienes”, o bien
 - “Deberá usted devolvernos o entregarnos directamente los bienes o a... (insértese el nombre y el domicilio, 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 naturales a partir de la fecha en que nos comuniquen su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo”;

(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, ... euros (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 ... euros (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 y usuario en el momento de celebrarse el contrato: “Recogeremos a nuestro cargo 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 o 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 para el ejercicio del derecho desistimiento *

** Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato*

A la atención de [indicar, por el vendedor, su nombre, dirección completa y, si dispone de ellos, su número de fax y su dirección de correo electrónico]

[indicar, por el consumidor, su nombre] con domicilio en [indicar, por el consumidor, su domicilio] por la presente le comunico que desisto del contrato de venta a través del cual he adquirido [indicar, por el consumidor, el bien o servicio adquirido] que recibí el [indicar, por el consumidor, día mes y año].

Incluir la firma consumidor (si se presenta el formulario en formato papel)

[Indicar, por el consumidor, la fecha de presentación].