**I. LA PROTECCIÓN JURÍDICA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS**

1. Introducción y concepto jurídico de consumidor

La voz consumidor no es precisamente una expresión unívoca. En economía, consumidor se define como la persona que consume los bienes o servicios que proporcionen los productores o proveedores. O también como el agente económico que demanda bienes y servicios para satisfacer alguna necesidad específica, siempre que los bienes y servicios sean de consumo. Se trata, por tanto, de un agente económico: el último eslabón de la cadena de consumo.

En el ámbito del Derecho, a partir de los años 80 se desarrolla legislativamente, tanto en el ámbito europeo como en el estatal, la protección a los consumidores y usuarios. Las normas destinadas a la protección del consumidor o, en general, a determinar su régimen jurídico, han conformado un determinado conjunto normativo llamado Derecho de consumo o de los consumidores, el cual, a pesar de su relevancia, no constituye una rama específica o autónoma por cuanto no goza ni de autonomía legislativa ni de autonomía académica, si bien los estudios universitarios comienzan a ser propensos a reconocerle cierta independencia académica. Como fuere, el derecho de consumo o de los consumidores se puede definir como el subsector del ordenamiento jurídico, conformado por normas de distinta naturaleza, tanto civiles como administrativas, destinado a regular la protección del consumidor (y del usuario) otorgándole y regulando un elenco de derechos y obligaciones.

Jurídicamente se han ofrecido varias definiciones de consumidor, pero en todas ellas subyace la idea del sujeto, persona física o jurídica, que realiza una actividad ajena a la propia comercial, empresarial o profesional.

En general, puede decirse que consumidor es la persona física o jurídica que adquiere o utiliza como destinatario final, productos, bienes o servicios, actividades o funciones independientemente del carácter individual o social, público o privado, de quienes lo produzcan o suministren. Igualmente, puede definirse como la persona física o jurídica que contrata a título oneroso, para su consumo final o beneficio propio la adquisición de bienes o la prestación de servicios. De este modo, no se consideran consumidores las personas físicas o jurídicas que no son destinatarios finales de los bienes, sino que los adquieren y utilicen en el ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios.

2. Los consumidores: previsión constitucional y desarrollo legislativo

En nuestro país, con la promulgación de la Constitución de 1978, la protección de los consumidores y usuarios se convirtió en un principio básico que obliga al Estado a asegurar a los ciudadanos sus derechos y libertades en este ámbito.

De este modo, el artículo 51 de la Constitución Española, establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos; y añade, en el apartado segundo, que los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca. Así, el citado precepto, de acuerdo con el artículo 53.3 de la Constitución Española, tiene el carácter de principio informador del ordenamiento jurídico.

Así, en cumplimiento del precepto constitucional y, otras veces, como transposición de directivas europeas, el legislador ordinario promulgó una amplia serie de leyes protectoras del consumidor. La misma actividad legislativa se puede verificar en la Comunidad Europea, cuyas directivas, sucesivamente transpuestas, manifiestan las políticas tuitivas de los consumidores. De hecho, la mayoría de las directivas de la Comunidad Europea dictada en materia de derecho privado tienden a la protección del consumidor.

En general, la normativa protectora de los consumidores se materializa en el establecimiento de procedimientos eficaces para la defensa de los consumidores y usuarios; en la disposición de un marco legal adecuado para favorecer un desarrollo óptimo del movimiento asociativo en este campo; y en la declaración de los principios, criterios, obligaciones y derechos que configuran la defensa de los consumidores y usuarios y que, en el ámbito de sus competencias, deben de ser tenidos en cuenta por los poderes públicos en las actuaciones y desarrollos normativos futuros en el marco de la doctrina sentada por el Tribunal Constitucional.

Fruto de esta inquietud es la vigente Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobada por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido en el que el legislador ha aprovechado para reunir una gran parte de la dispersa normativa preexistente. Dicha Ley tiene por objeto establecer el régimen jurídico de protección de los consumidores y usuarios en el ámbito de las competencias del Estado y aspira a dotar a los consumidores y usuarios de un instrumento legal de protección y defensa, que no excluye otras actuaciones y desarrollos normativos derivados de ámbitos competenciales cercanos o conexos, tales como la legislación mercantil, penal o procesal y las normas sobre seguridad industrial, higiene y salud pública, ordenación de la producción y comercio interior.

3. Derechos de los consumidores y usuarios

Los consumidores y usuarios tienen reconocidos legalmente determinados derechos, que vienen recogidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007. Así, se indica en el artículo 8 LGDCU 2007 que son derechos básicos de los consumidores y usuarios: la protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad; la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos; la indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos; la información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute; la audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas. Por último, se reconoce como derecho básico de los consumidores y usuarios la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

Todos estos derechos son de carácter irrenunciable, sancionándose con nulidad de pleno derecho los actos o manifestaciones por cuya virtud, consumidores y usuarios renuncien a los derechos que tienen legalmente reconocidos. Y el texto legal al que nos venimos refiriendo, reproduciendo la teoría general sobre eficacia y validez de los contratos que viene establecido en nuestro Código Civil y que ha sido desarrollado jurisprudencialmente, sanciona con nulidad de pleno derecho los actos realizados en fraude de Ley, de conformidad con lo previsto en el artículo 6 del Código Civil.

Se establecen, además, en la normativa vigente (arts. 11 a 16 LGDCU 2007) distintos preceptos que tienden a garantizar la protección del consumidor o usuario, recogiéndose obligaciones tendentes a garantizar la salud y la seguridad de los consumidores, y la información y formación de los mismos:

- Se recogen normas en relación al etiquetado de los bienes y servicios así como relativas a la presentación de los mismos. Así, se indica que el etiquetado y presentación de los bienes y servicios y las modalidades de realizarlo deberán ser de tal naturaleza que no induzca a error al consumidor y usuario, especialmente sobre las características del bien o servicio.

- Se impone la obligación de que todos bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios incorporen o acompañen, de forma clara y comprensible, información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales, y en particular sobre el nombre y dirección completa del productor, naturaleza, composición y finalidad, calidad, cantidad, categoría o denominación usual o comercial, si la tienen, sobre la fecha de producción o suministro y lote, cuando sea exigible reglamentariamente, plazo recomendado para el uso o consumo o fecha de caducidad, sobre instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles.

- Se establece además que tales indicaciones deberán venir escritas en castellano, lengua oficial del Estado Español.

- Se dispone finalmente que la oferta, promoción y publicidad falsa o engañosa de los bienes y servicios será perseguida y sancionada como fraude. Las asociaciones de consumidores estarán legitimadas para iniciar e intervenir en los procedimientos legalmente habilitados para hacerlas cesar.

**II. LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA**

La Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, regula la contratación por vía electrónica o contrato en el que la oferta y la aceptación se transmiten por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones, dejando expresamente vigentes las normas jurídicas reguladoras de los contratos y las protectoras de los consumidores, que además contiene otras normas que refuerzan la protección de los consumidores, normas basadas esencialmente en la información que el prestador del servicio debe proporcionar al destinatario consumidor, sin perjuicio de otras obligaciones informativas impuestas por distintas leyes ya que la información de los consumidores es esencial para que el consumidor preste un consentimiento contractual claro y reflexivo.

Son principalmente dos las normas internas que desarrollan las Directivas comunitarias en la materia, y numerosas las que inciden tangencialmente en ella. Así, la Directiva 2000/31/CE ha sido desarrollada por la Ley 34/2002 de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, mientras que la Directiva 97/7/CE de protección de los consumidores en materia de contratos a distancia, fue incorporada a la preexistente Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista mediante dos normas: la Ley 55/1999, de 29 de diciembre y la Ley 47/2002, de 19 de diciembre. Actualmente, la regulación se ha trasladado, como se ha dicho, a la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

La Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, establece una protección prácticamente idéntica a la anterior, en materia de contratos de servicios financieros prestados a distancia por las entidades de crédito y otras entidades debidamente inscritas.

La Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, justifica el establecimiento de un marco jurídico para la utilización de una herramienta que aporta confianza en la realización de transacciones electrónicas en redes abiertas como es el caso de Internet. Se describe la firma electrónica como un instrumento capaz de permitir una comprobación de la procedencia y de la integridad de los mensajes intercambiados a través de redes de telecomunicaciones, siendo los sujetos que hacen posible el empleo de la firma electrónica los denominados prestadores de servicios de certificación.

Lógicamente, son de aplicación el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia y la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

Es ordinario que en este tipo de contratos se utilicen por el empresario los denominados Servicios de intermediación, entendiendo como tales a los operadores de las técnicas de comunicación a distancia, personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que son titulares de las técnicas de comunicación a distancia utilizadas por los empresarios. Pues bien, estos servicios están obligados por la Ley a respetar los derechos que se reconocen a los consumidores y usuarios, de modo tal que no quedan al margen de la propia contratación en lo que a tales obligaciones se refiere.

Sin embargo, cuando se trata de prestadores de servicios de intermediación de la sociedad de la información, sus servicios se rigen por lo previsto en la normativa específica sobre servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico.

**III. CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA**

1. Concepto

Se denominan contratos celebrados a distancia a aquellos contratos celebrados con los consumidores y usuarios en el marco de una actividad empresarial, sin la presencia física simultánea de los contratantes, siempre que la oferta y aceptación se realicen de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el empresario.

Se considera venta a distancia todo sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, y en el que se hayan utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento de la celebración del contrato y en la propia celebración del mismo. Entre otras, tienen la consideración de técnicas de comunicación a distancia: el correo postal, Internet, el teléfono o el fax.

Ahora bien, no todas las transacciones hechas físicamente a distancia, son susceptibles de tener la consideración legal de contratos a distancia, ya que en la regulación antes señalada del Real Decreto Legislativo 1/2007 se establece expresamente una serie de supuestos a los que no serán de aplicación estas normas[[1]](#footnote-1).

En relación a los bienes inmuebles hay además que tener en cuenta que aunque nada impide que el objeto del contrato tanto sean bienes muebles o inmuebles, tratándose de objetos de esta última categoría, su validez y eficacia queda condicionada en todo caso, al cumplimiento de los requisitos que impone su legislación específica de los bienes inmuebles, que por tanto, complementa la regulación de propia de los contratos a distancia.

2. Información precontractual

Es esencial para la validez del contrato, en garantía del consumidor, que su información sea completa, exacta, veraz y por escrito. Así, antes de iniciar el procedimiento de contratación y con la antelación necesaria, el empresario deberá suministrar al consumidor y usuario, de forma veraz y suficiente, y desde luego, de forma gratuita, una determinada información[[2]](#footnote-2), que deberá facilitarse al consumidor y usuario de modo claro e inequívoco, mediante cualquier técnica adecuada al medio de comunicación a distancia utilizado, y deberá respetar, en particular, el principio de buena fe en las transacciones comerciales, así como los principios de protección de quienes sean incapaces de contratar.

3. Confirmación escrita de la información

Antes de la ejecución del contrato, deberá facilitarse al consumidor y usuario, en la lengua utilizada en la propuesta de contratación o, en su caso, en la lengua elegida para la contratación, la siguiente información:

a) La información señalada anteriormente.

b) Obligaciones de pago derivados de los medios electrónicos usados.

c) Inicio del procedimiento de compra de páginas web, restricciones de la entrega, y modalidades de pago aceptadas.

d) Si limitación de tiempo y espacio, proporcionar con antelación información precontractual sobre las características principales de los bienes o servicios, la identidad del empresario, el precio total, el derecho de desistimiento, la duración del contrato y, en el caso de contratos de duración indefinida, las condiciones de resolución.

e) Si se llama por teléfono, identidad de quien llama y objeto comercial. Siempre el consentimiento del consumidor por escrito.

f) Confirmación del contrato en plazo razonable y soporte duradero.

4. Exigencia de consentimiento expreso

En ningún caso la falta de respuesta a la oferta de contratación a distancia podrá considerarse como aceptación de ésta. Si el empresario, sin aceptación explícita del consumidor y usuario destinatario de la oferta, le suministrase el bien o servicio ofertado, el consumidor no está obligado a su devolución ni puede reclamársele el precio. Si el consumidor y usuario decide devolver los bienes recibidos no responderá por los daños o deméritos sufridos, y tendrá derecho a ser indemnizado por los gastos y por los daños y perjuicios que se le hubieran causado.

5. Derecho de desistimiento

La facultad de desistimiento o revocación del consentimiento emitido, se establece en los arts. 102 y ss. LGDCU, en beneficio del consumidor respecto de numerosos contratos en atención a las especiales circunstancias de celebración de los mismos, o a la especialidad de su objeto, o de las técnicas de venta utilizadas. Con carácter general, el consumidor y usuario tendrá derecho a desistir del contrato durante un periodo de 14 días naturales sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los consumos o menoscabos que se hubieran generado en la cosa entregada, que debe devolverse. Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo. Si no se informa al respecto, el periodo de desistimiento se extiende doce meses más.

5.1. Ejercicio del derecho de desistimiento

A. Obligación de informar sobre el derecho

El empresario contratante tiene siempre la obligación de informar por escrito en el documento contractual, de manera clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio, incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido. Debe hacer entrega, además, de un documento de desistimiento, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere.

B. Formalidades

El ejercicio del derecho de desistimiento no está sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho. En todo caso se considerará válidamente ejercitado mediante el envío del documento de desistimiento o mediante la devolución de los productos recibidos.

C. Plazo para el ejercicio del derecho

El consumidor y usuario dispondrá de un plazo mínimo de 14 días naturales contados a partir de:

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

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

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

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

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

c) En el caso de los contratos para el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, o de calefacción mediante sistemas urbanos o de contenido digital que no se preste en un soporte material, el día en que se celebre el contrato.

Si el empresario no ha facilitado al consumidor y usuario la información sobre el derecho de desistimiento, en los términos antes señalados el periodo de desistimiento finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, computado de la misma forma. Si el empresario ha facilitado al consumidor y usuario la información contemplada en el apartado 1, en el plazo de doce meses, el plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales de la fecha en que el consumidor y usuario reciba la información.

D. Consecuencias del ejercicio del derecho

Salvo si el propio empresario se ofrece a recoger los bienes, el consumidor y usuario deberá devolverlos o entregarlos al empresario, o a una persona autorizada por el empresario a recibirlos, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique su decisión de desistimiento. El consumidor y usuario sólo soportará los costes directos de devolución de los bienes, salvo si el empresario ha aceptado asumirlos o no le ha informado de que le corresponde asumir esos costes.

En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento en los que los bienes se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor y usuario en el momento de celebrarse el contrato, el empresario recogerá a su propio cargo los bienes cuando, por la naturaleza de los mismos, no puedan devolverse por correo. El consumidor y usuario sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento. En ningún caso será responsable de la disminución de valor de los bienes si el empresario no le ha informado de su derecho de desistimiento con las formalidades legalmente exigidas. Cuando un consumidor y usuario ejerza el derecho de desistimiento tras haber realizado una solicitud de conformidad, abonará al empresario un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya informado al empresario del ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con el objeto total del contrato. El importe proporcional que habrá de abonar al empresario se calculará sobre la base del precio total acordado en el contrato. En caso de que el precio total sea excesivo, el importe proporcional se calculará sobre la base del valor de mercado de la parte ya prestada del servicio.

E. Derecho contractual de desistimiento

Aunque no tenga el contrato previsiones específicas en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato al derecho de desistimiento reconocido contractualmente, le es de aplicación lo señalado en los anteriores apartados.

El consumidor y usuario que ejercite el derecho de desistimiento contractualmente reconocido no tendrá en ningún caso obligación de indemnizar por el desgaste o deterioro del bien o por el uso del servicio debido exclusivamente a su prueba para tomar una decisión sobre su adquisición definitiva.

En ningún caso podrá el empresario exigir anticipo de pago o prestación de garantías, incluso la aceptación de efectos que garanticen un eventual resarcimiento en su favor para el caso de que se ejercite el derecho de desistimiento.

F. Excepciones al derecho: Salvo pacto en contrario, no habrá lugar al desistimiento en una serie de contratos[[3]](#footnote-3).

6. Cumplimiento del contrato por las partes

Salvo que las partes hayan acordado otra cosa en el contrato, el empresario deberá ejecutar el pedido a más tardar en el plazo de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato.

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

En el supuesto de que el empresario no realice este abono en el plazo señalado, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.

De no hallarse disponible el bien o servicio contratado, cuando el consumidor y usuario hubiera sido informado expresamente de tal posibilidad, el empresario podrá suministrar sin aumento de precio un bien o servicio de características similares que tenga la misma o superior calidad. En este caso, el consumidor y usuario podrá ejercer sus derechos de desistimiento y resolución en los mismos términos que si se tratara del bien o servicio inicialmente requerido.

7. Pago mediante tarjeta

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

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

1. a) A los contratos de servicios sociales, incluidos la vivienda social, el cuidado de los niños y el apoyo a familias y personas necesitadas, temporal o permanentemente, incluida la atención a largo plazo.

   b) A los contratos de servicios relacionados con la salud, prestados por un profesional sanitario a pacientes para evaluar, mantener o restablecer su estado de salud, incluidos la receta, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios, con independencia de que estos servicios se presten en instalaciones sanitarias.

   c) A los contratos de actividades de juego por dinero que impliquen apuestas de valor monetario en juegos de azar, incluidas las loterías, los juegos de casino y las apuestas.

   d) A los contratos de servicios financieros.

   e) A los contratos de creación, adquisición o transferencia de bienes inmuebles o de derechos sobre los mismos.

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

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

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

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

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

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

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

   m) A los contratos celebrados con operadores de telecomunicaciones a través de teléfonos públicos para la utilización de esos teléfonos, o celebrados para el establecimiento de una única conexión de teléfono, Internet o fax por parte de un consumidor y usuario. [↑](#footnote-ref-1)
2. a) Las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios.

   b) La identidad del empresario, incluido su nombre comercial.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

   u) Cuando proceda, la posibilidad de recurrir a un mecanismo extrajudicial de reclamación y resarcimiento al que esté sujeto el empresario y los métodos para tener acceso al mismo. [↑](#footnote-ref-2)
3. a) La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.

   b) El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.

   c) El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.

   d) El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

   e) El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.

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

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

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

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

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

   k) Los contratos celebrados mediante subastas públicas.

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

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

   [↑](#footnote-ref-3)