

Este texto es exclusivamente un instrumento de documentación y no surte efecto jurídico. Las instituciones de la UE no asumen responsabilidad alguna por su contenido. Las versiones auténticas de los actos pertinentes, incluidos sus preámbulos, son las publicadas en el Diario Oficial de la Unión Europea, que pueden consultarse a través de EUR-Lex. Los textos oficiales son accesibles directamente mediante los enlaces integrados en este documento

► **B** **DIRECTIVA 2011/83/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**
de 25 de octubre de 2011

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

(Texto pertinente a efectos del EEE)

(DO L 304 de 22.11.2011, p. 64)

Modificada por:

		Diario Oficial		
		nº	página	fecha
► <u>M1</u>	Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015	L 326	1	11.12.2015



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

de 25 de octubre de 2011

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

(Texto pertinente a efectos del EEE)

CAPÍTULO I

OBJETO, DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1

Objeto

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

Artículo 2

Definiciones

A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

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

▼B

- 6) «contrato de servicios»: todo contrato, con excepción de un contrato de venta, en virtud del cual el comerciante provee o se compromete a proveer un servicio al consumidor y el consumidor pague o se comprometa a pagar su precio;
- 7) «contrato a distancia»: todo contrato celebrado entre un comerciante y un consumidor en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del comerciante y del consumidor, y en el que se han utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento en que se celebra el contrato y en la propia celebración del mismo;
- 8) «contrato celebrado fuera del establecimiento»: todo contrato entre un comerciante y un consumidor:
 - a) celebrado con la presencia física simultánea del comerciante y del consumidor, en un lugar distinto del establecimiento mercantil del comerciante;
 - b) en el que el consumidor ha realizado una oferta en las mismas circunstancias que las que se contemplan en la letra a);
 - c) celebrado en el establecimiento mercantil del comerciante o mediante el uso de cualquier medio de comunicación a distancia inmediatamente después de que haya existido contacto personal e individual con el consumidor en un lugar que no sea el establecimiento mercantil del comerciante, con la presencia física simultánea del comerciante y el consumidor, o
 - d) celebrado durante una excursión organizada por el comerciante con el fin de promocionar y vender productos o servicios al consumidor;
- 9) «establecimiento mercantil»:
 - a) toda instalación inmueble de venta al por menor en la que el comerciante ejerce su actividad de forma permanente, o
 - b) toda instalación móvil de venta al por menor en la que el comerciante ejerce su actividad de forma habitual;
- 10) «soporte duradero»: todo instrumento que permita al consumidor o al comerciante almacenar información que se le transmita personalmente de forma que en el futuro pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información y que permita la reproducción de la información almacenada sin cambios;
- 11) «contenido digital»: los datos producidos y suministrados en formato digital;
- 12) «servicio financiero»: todo servicio en el ámbito bancario, de crédito, de seguros, de pensión personal, de inversión o de pago;
- 13) «subasta pública»: el método de venta en el que el comerciante ofrece bienes o servicios a los consumidores que asisten o pueden asistir a la subasta en persona, mediante un procedimiento transparente y competitivo de licitación dirigido por un subastador y en el que el adjudicatario está obligado a comprar los bienes o servicios;

▼B

- 14) «garantía comercial»: todo compromiso asumido por un comerciante o un productor (el «garante») frente al consumidor, además de sus obligaciones legales con respecto a la garantía de conformidad, de reembolsar el precio pagado, sustituir o reparar el bien de consumo o prestar un servicio relacionado con él si no cumple las especificaciones o cualquier otro elemento no relacionado con la conformidad enunciados en el documento de garantía o en la publicidad correspondiente disponible en el momento o antes de la celebración del contrato;
- 15) «contrato complementario»: un contrato por el cual el consumidor adquiere bienes o servicios relacionados con un contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento y dichos bienes o servicios son proporcionados por el comerciante o un tercero sobre la base de un acuerdo entre dicho tercero y el comerciante.

*Artículo 3***Ámbito de aplicación**

1. La presente Directiva se aplicará, en las condiciones y en la medida fijadas en sus disposiciones, a los contratos celebrados entre un comerciante y un consumidor. Se aplicará igualmente a los contratos de suministro de agua, gas, electricidad y calefacción mediante sistemas urbanos, incluso por parte de proveedores públicos, en la medida en que esas mercancías se suministren sobre una base contractual.

2. Si las disposiciones de la presente Directiva entraran en conflicto con una disposición de otro acto de la Unión que regule sectores específicos, la disposición del otro acto de la Unión prevalecerá y será de aplicación a dichos sectores específicos.

3. La presente Directiva no se aplicará a los contratos:

- a) 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) de asistencia sanitaria tal como se define en el artículo 3, letra a), de la Directiva 2011/24/UE con independencia de que estos servicios se presten en instalaciones sanitarias;
- c) de actividades de juego por dinero que impliquen apuestas de valor monetario en juegos de azar, incluidas las loterías, los juegos de casino y las apuestas;
- d) de servicios financieros;
- e) de creación, adquisición o transferencia de bienes inmuebles o de derechos sobre los mismos;
- f) para la construcción de edificios nuevos, la transformación sustancial de edificios existentes y el alquiler de alojamientos para su uso como vivienda;

▼M1

- g) sobre viajes combinados tal y como se definen en el artículo 3, punto 2, de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE (DO L 326 de 11.12.2015, p. 1).

▼ M1

El artículo 6, apartado 7, el artículo 8, apartados 2 y 6, y los artículos 19, 21 y 22 de la presente Directiva se aplicarán, *mutatis mutandis*, a los viajes combinados tal y como se definen en el artículo 3, punto 2, de la Directiva (UE) 2015/2302 en relación con los viajeros en el sentido del artículo 3, punto 6, de dicha Directiva;

▼ B

- h) incluidos en el ámbito de aplicación de la Directiva 2008/122/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de enero de 2009, relativa a la protección de los consumidores con respecto a determinados aspectos de los contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio ⁽¹⁾;
- i) que, con arreglo a la legislación de los Estados miembros, sean celebrados ante un funcionario público obligado por ley a ser independiente e imparcial y a garantizar, mediante el suministro de una información jurídica comprensible, que el consumidor celebra el contrato únicamente previa reflexión suficiente y con pleno conocimiento de su alcance jurídico;
- j) para el suministro de productos alimenticios, bebidas u otros bienes de consumo corriente en el hogar, suministrados físicamente por un comerciante mediante entregas frecuentes y regulares en el hogar o lugar de residencia o de trabajo del consumidor;
- k) de servicios de transporte de pasajeros, a excepción del artículo 8, apartado 2, y de los artículos 19 y 22;
- l) celebrados mediante distribuidores automáticos o instalaciones comerciales automatizadas;
- m) celebrados con operadores de telecomunicaciones a través de teléfonos públicos para la utilización de esos teléfonos, o celebrados para el establecimiento de una única conexión de teléfono, Internet o fax por parte de un consumidor.

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

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

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

*Artículo 4***Nivel de armonización**

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

⁽¹⁾ DO L 33 de 3.2.2009, p. 10.



CAPÍTULO II

INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES EN LOS CONTRATOS DISTINTOS DE LOS CONTRATOS A DISTANCIA O LOS CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO*Artículo 5***Requisitos de información de los contratos distintos de los contratos a distancia o los celebrados fuera del establecimiento**

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

- a) las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios;
- b) la identidad del comerciante, por ejemplo su nombre comercial, la dirección geográfica en la que esté establecido y su número de teléfono;
- c) el precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos, o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza de los bienes o servicios, la forma en que se determina el precio así como, cuando proceda, todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales;
- d) cuando proceda, los procedimientos de pago, entrega y funcionamiento, la fecha en que el comerciante se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio, así como el sistema de tratamiento de las reclamaciones del comerciante;
- e) además del recordatorio de la existencia de una garantía jurídica de conformidad para los bienes, la existencia y las condiciones de servicios posventa y las garantías comerciales, cuando proceda;
- f) la duración del contrato, cuando proceda, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución;
- g) cuando proceda, la funcionalidad de los contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables;
- h) cuando proceda, toda interoperatividad pertinente del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el comerciante o que quepa esperar razonablemente que este pueda conocer.

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

3. Los Estados miembros no estarán obligados a aplicar el apartado 1 a los contratos que conlleven transacciones cotidianas y que sean ejecutados inmediatamente en el momento de su celebración.

▼B

4. Los Estados miembros podrán adoptar o mantener requisitos adicionales de información precontractual para los contratos a los que se aplica el presente artículo.

CAPÍTULO III

INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Y DERECHO DE DESISTIMIENTO EN LOS CONTRATOS A DISTANCIA Y LOS CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO*Artículo 6***Requisitos de información de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento**

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

- a) las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios;
- b) la identidad del comerciante, como su nombre comercial;
- c) la dirección geográfica del establecimiento del comerciante y el número de teléfono, número de fax y dirección de correo electrónico del mismo, cuando proceda, con objeto de que el consumidor pueda ponerse en contacto y comunicarse con él de forma rápida y eficaz así como, cuando proceda, la dirección geográfica y la identidad del comerciante por cuya cuenta actúa;
- d) si es diferente de la dirección facilitada de conformidad con la letra c), la dirección geográfica de la sede del comerciante y, cuando proceda, la del comerciante por cuya cuenta actúa, a la que el consumidor puede dirigir sus reclamaciones;
- e) el precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos, o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza de los bienes o de los servicios, la forma en que se determina el precio, así como, cuando proceda, todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales. En el caso de un contrato de duración indeterminada o de un contrato que incluya una suscripción, el precio incluirá el total de los costes por período de facturación. Cuando dichos contratos se cobren con arreglo a una tarifa fija, el precio total también significará el total de los costes mensuales. Cuando no sea posible calcular razonablemente de antemano el coste total, se indicará la forma en que se determina el precio;
- f) el coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia para la celebración del contrato, en caso de que dicho coste se calcule sobre una base diferente de la tarifa básica;
- g) los procedimientos de pago, entrega y funcionamiento, la fecha en que el comerciante se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios, así como, cuando proceda, el sistema de tratamiento de las reclamaciones del comerciante;

▼B

- h) cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho de conformidad con el artículo 11, apartado 1, así como el modelo de formulario de desistimiento reproducido en el anexo I, letra B;
- i) cuando proceda, la indicación de que el consumidor tendrá que asumir el coste de la devolución de los bienes en caso de desistimiento y, para los contratos a distancia, cuando los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo, el coste de la devolución de los mismos;
- j) el hecho de que en caso de que el consumidor ejercite el derecho de desistimiento tras la presentación de una solicitud con arreglo al artículo 7, apartado 3, o al artículo 8, apartado 8, el consumidor deberá abonar al comerciante unos gastos razonables de conformidad con el artículo 14, apartado 3;
- k) cuando no se haya previsto un derecho de desistimiento con arreglo al artículo 16, la indicación de que al consumidor no le asiste un derecho de desistimiento o, cuando proceda, las circunstancias en las que el consumidor pierde el derecho de desistimiento;
- l) un recordatorio de la existencia de una garantía jurídica de conformidad para los bienes;
- m) cuando proceda, la existencia de asistencia posventa al consumidor, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones;
- n) la existencia de códigos de conducta pertinentes, de conformidad con la definición del artículo 2, letra f), de la Directiva 2005/29/CE, y la forma de conseguir ejemplares de los mismos, en su caso;
- o) la duración del contrato, cuando proceda, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución;
- p) cuando proceda, la duración mínima de las obligaciones del consumidor derivadas del contrato;
- q) cuando proceda, la existencia y las condiciones de los depósitos u otras garantías financieras que el consumidor tenga que pagar o aportar a solicitud del comerciante;
- r) cuando proceda, la funcionalidad de los contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables;
- s) cuando proceda, toda interoperatividad pertinente del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el comerciante o que quepa esperar razonablemente que este pueda conocer;
- t) cuando proceda, la posibilidad de recurrir a un mecanismo no judicial de reclamación y recurso al que esté sujeto el comerciante y los métodos para tener acceso al mismo.

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

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

▼B

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

5. La información a que se refiere el apartado 1 formará parte integrante del contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento y no se alterará a menos que las partes dispongan expresamente lo contrario.

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

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

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

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

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

*Artículo 7***Requisitos formales de los contratos celebrados fuera del establecimiento**

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

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

3. En caso de que un consumidor desee que la prestación de servicios o el suministro de agua, gas, electricidad —cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas—, o calefacción mediante sistemas urbanos, dé comienzo durante el plazo de desistimiento previsto en el artículo 9, apartado 2, el comerciante exigirá que el consumidor presente una solicitud expresa en tal sentido en un soporte duradero.

▼B

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

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

Los Estados miembros podrán decidir no aplicar el presente apartado.

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

Artículo 8

Requisitos formales de los contratos a distancia

1. En los contratos a distancia, el comerciante facilitará al consumidor la información exigida en el artículo 6, apartado 1, o la pondrá a su disposición de forma acorde con las técnicas de comunicación a distancia utilizadas, en términos claros y comprensibles. Siempre que dicha información se facilite en un soporte duradero deberá ser legible.

2. Si un contrato a distancia que ha de ser celebrado por medios electrónicos obliga al consumidor a pagar, el comerciante pondrá en conocimiento del consumidor de una manera clara y destacada, y justo antes de que el consumidor efectúe el pedido, la información establecida en el artículo 6, apartado 1, letras a), e), o) y p).

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

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

4. Si el contrato se celebra a través de una técnica de comunicación a distancia en el que el espacio o el tiempo para facilitar la información

▼B

son limitados, el comerciante facilitará en ese soporte específico, antes de la celebración de dicho contrato, como mínimo la información precontractual sobre las características principales de los bienes o servicios, la identidad del comerciante, el precio total, el derecho de desistimiento, la duración del contrato y, en el caso de contratos de duración indefinida, las condiciones de resolución a que se hace referencia en el artículo 6, apartado 1, letras a), b), e), h) y o). El comerciante deberá facilitar al consumidor las demás informaciones que figuran en el artículo 6, apartado 1, de una manera apropiada con arreglo al apartado 1 del presente artículo.

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

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

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

- a) toda la información que figura en el artículo 6, apartado 1, salvo si el comerciante ya ha facilitado la información al consumidor en un soporte duradero antes de la celebración del contrato a distancia, y
- b) cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento de conformidad con el artículo 16, letra m).

8. En caso de que un consumidor desee que la prestación de servicios o el suministro de agua, gas o electricidad —cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas— o de calefacción mediante sistemas urbanos dé comienzo durante el plazo de desistimiento previsto en el artículo 9, apartado 2, el comerciante exigirá que el consumidor presente una solicitud expresa en tal sentido.

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

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

*Artículo 9***Derecho de desistimiento**

1. Salvo en caso de aplicación de las excepciones establecidas en el artículo 16, el consumidor dispondrá de un período de 14 días para

▼B

desistir de un contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en el artículo 13, apartado 2, y en el artículo 14.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 10, el plazo de desistimiento a que se refiere el apartado 1 del presente artículo concluirá a los 14 días contados a partir de:

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

3. Los Estados miembros no prohibirán a las partes contratantes que cumplan sus obligaciones contractuales durante el periodo de desistimiento. No obstante, en los contratos celebrados fuera del establecimiento, los Estados miembros podrán mantener la legislación nacional vigente que prohíba al comerciante percibir el pago del consumidor durante un periodo determinado tras la celebración del contrato.

*Artículo 10***Omisión de información sobre el derecho de desistimiento**

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

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

▼B*Artículo 11***Ejercicio del derecho de desistimiento**

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

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

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

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

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

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

*Artículo 12***Efectos del desistimiento**

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

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

*Artículo 13***Obligaciones del comerciante en caso de desistimiento**

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

El comerciante deberá efectuar el reembolso a que se refiere el primer párrafo utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor para la transacción inicial, a no ser que el consumidor haya dispuesto

▼B

expresamente lo contrario y siempre y cuando el consumidor no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

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

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

*Artículo 14***Obligaciones del consumidor en caso de desistimiento**

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

El consumidor solo soportará los costes directos de devolución de los bienes, salvo si el comerciante ha aceptado asumirlos o no ha informado al consumidor de que le corresponde asumir esos costes.

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

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

3. Cuando un consumidor ejerza el derecho de desistimiento tras haber realizado una solicitud de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7, apartado 3, o en el artículo 8, apartado 8, el consumidor abonará al comerciante un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que el consumidor haya informado al comerciante del ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con el objeto total del contrato. El importe proporcional que habrá de abonar el consumidor al comerciante se calculará sobre la base del precio total acordado en el contrato. En caso de que el precio total sea excesivo, el importe proporcional se calculará sobre la base del valor de mercado de la parte ya prestada del servicio.

4. El consumidor no asumirá ningún coste por:

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

▼B

- i) el comerciante no haya facilitado información con arreglo al artículo 6, apartado 1, letras h) o j), o bien
 - ii) el consumidor no haya solicitado expresamente que la prestación del servicio se inicie durante el plazo de desistimiento con arreglo al artículo 7, apartado 3, y al artículo 8, apartado 8, o bien
- b) el suministro, en su totalidad o en parte, de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando:
- i) el consumidor no haya dado expresamente su consentimiento previo a la ejecución antes de que finalice el período de 14 días contemplado en el artículo 9,
 - ii) el consumidor no es consciente de que renuncia a su derecho de desistimiento al dar su consentimiento, o bien
 - iii) el comerciante no haya dado la confirmación con arreglo al artículo 7, apartado 2, o al artículo 8, apartado 7.
5. Con excepción de lo dispuesto en el artículo 13, apartado 2, y en el presente artículo, el consumidor no incurrirá en ninguna responsabilidad como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento.

*Artículo 15***Efectos del ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos complementarios**

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

*Artículo 16***Excepciones al derecho de desistimiento**

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

- a) contratos de servicios una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y con el reconocimiento por su parte de que es consciente que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el comerciante, habrá perdido su derecho de desistimiento;
- b) el suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el comerciante no pueda controlar y que puedan producirse durante el período de desistimiento;

⁽¹⁾ DO L 133 de 22.5.2008, p. 66.

▼B

- c) el suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
- d) el suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
- e) el suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega;
- f) el suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes;
- g) el suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el comerciante no pueda controlar;
- h) los contratos en los que el consumidor haya solicitado específicamente al comerciante que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el comerciante presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento deberá aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales;
- i) el suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor después de la entrega;
- j) el suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones;
- k) los contratos celebrados mediante subastas públicas;
- l) el suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un período de ejecución específicos;
- m) el suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.

CAPÍTULO IV

OTROS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

*Artículo 17***Ámbito de aplicación**

1. Los artículos 18 y 20 se aplicarán a los contratos de venta. Dichos artículos no se aplicarán a los contratos para el suministro de agua, gas o electricidad —cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas—, de calefacción mediante sistemas urbanos o el suministro de contenido digital que no se proporcione en un soporte material.

▼B

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

*Artículo 18***Entrega**

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

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

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

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

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

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

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

*Artículo 20***Transmisión del riesgo**

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

▼B*Artículo 21***Comunicaciones telefónicas**

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

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

*Artículo 22***Pagos adicionales**

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

CAPÍTULO V

DISPOSICIONES GENERALES*Artículo 23***Cumplimiento**

1. Los Estados miembros garantizarán que existan medios adecuados y eficaces para asegurar el cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva.
2. Los medios contemplados en el apartado 1 incluirán disposiciones en virtud de las cuales uno o más de los organismos siguientes, de conformidad con la ley nacional, podrá llevar a cabo las actuaciones necesarias, ante los tribunales o ante los organismos administrativos, para que se apliquen las disposiciones nacionales de transposición de la presente Directiva:
 - a) organismos públicos o sus representantes;
 - b) organizaciones de consumidores que tengan un interés legítimo en la protección de los consumidores;
 - c) organizaciones profesionales que tengan un interés legítimo para actuar.

*Artículo 24***Sanciones**

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

▼B

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

*Artículo 25***Carácter imperativo de la Directiva**

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

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

*Artículo 26***Información**

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

*Artículo 27***Suministro no solicitado**

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

*Artículo 28***Transposición**

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

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

Cuando los Estados miembros adopten dichas medidas, estas harán referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.

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



Artículo 29

Requisitos en materia de informes

1. Cuando un Estado miembro recurra a una de las opciones reglamentarias contempladas en el artículo 3, apartado 4, el artículo 6, apartados 7 y 8, el artículo 7, apartado 4, el artículo 8, apartado 6, y el artículo 9, apartado 3, informará de ello a la Comisión a más tardar el 13 de diciembre de 2013, así como de cualquier cambio ulterior.
2. La Comisión se asegurará de que la información a que se refiere el apartado 1 sea fácilmente accesible para los consumidores y los comerciantes, entre otros medios, a través de un sitio web específico.
3. La Comisión transmitirá la información contemplada en el apartado 1 a los demás Estados miembros y al Parlamento Europeo. La Comisión consultará a las partes interesadas por lo que respecta a dicha información.

Artículo 30

Información por parte de la Comisión y revisión

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

CAPÍTULO VI

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 31

Cláusula derogatoria

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

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

Artículo 32

Modificación de la Directiva 93/13/CEE

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

«*Artículo 8 bis*

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

⁽¹⁾ DO L 271 de 9.10.2002, p. 16.

▼B

- hacen extensiva la evaluación del carácter abusivo a las cláusulas contractuales negociadas individualmente o a la adecuación del precio o de la remuneración, o
 - contienen listas de cláusulas contractuales que se consideren abusivas.
2. La Comisión se asegurará de que la información a que se refiere el apartado 1 sea fácilmente accesible para los consumidores y los comerciantes, entre otros medios, a través de un sitio web específico.
3. La Comisión transmitirá la información a que se refiere el apartado 1 a los demás Estados miembros y al Parlamento Europeo. La Comisión consultará a las partes interesadas por lo que respecta a dicha información.».

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

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

«*Artículo 8 bis*

Requisitos de información

1. Cuando, de conformidad con el artículo 8, apartado 2, un Estado miembro adopte disposiciones más estrictas en materia de protección de los consumidores que aquellas previstas con arreglo al artículo 5, apartados 1 a 3, y al artículo 7, apartado 1, informará de ello a la Comisión, así como de cualquier cambio ulterior.
2. La Comisión se asegurará de que la información a que se refiere el apartado 1 sea fácilmente accesible para los consumidores y los comerciantes, entre otros medios, a través de un sitio web específico.
3. La Comisión transmitirá la información prevista a que se refiere el apartado 1 a los demás Estados miembros y al Parlamento Europeo. La Comisión consultará a las partes interesadas por lo que respecta a dicha información.».

*Artículo 34***Entrada en vigor**

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

*Artículo 35***Destinatarios**

Los destinatarios de la presente Directiva serán los Estados miembros.



ANEXO I

Información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento

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

Derecho de desistimiento

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

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

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

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

Consecuencias del desistimiento

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

^[5]

^[6]

Instrucciones para su cumplimentación:

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

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

▼ **B**

2. Insértese su nombre, su dirección geográfica y, si dispone de ellos, su número de teléfono, su número de fax y su dirección de correo electrónico.
3. Si usted ofrece al consumidor en su sitio web la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente información relativa a su desistimiento del contrato, insértese el texto siguiente: «Tiene usted asimismo la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento o cualquier otra declaración inequívoca a través de nuestro sitio web [insértese la dirección electrónica]. Si recurre a esa opción, le comunicaremos sin demora en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico) la recepción de dicho desistimiento.».
4. En caso de un contrato de venta en el que usted no se haya ofrecido a recoger los bienes en caso de desistimiento, insértese la siguiente información: «Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.».
5. Si el consumidor ha recibido bienes objeto del contrato insértese el texto siguiente:
- a insértese:
- «Recogeremos los bienes.», o bien
- «Deberá usted devolver o entregar los bienes a nosotros mismos o a ... [insértese el nombre y la dirección geográfica, si procede, de la persona autorizada por usted a recibir los bienes], sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido el plazo de 14 días.»;
- b insértese:
- «Nos haremos cargo de los costes de devolución de los bienes.»;
- «Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes.»;
- En caso de que, en un contrato a distancia, usted no se ofrezca a hacerse cargo de los costes de devolución de los bienes y estos últimos, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo: «Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes, ... EUR [insértese el importe].»; o, si no se puede realizar por adelantado un cálculo razonable del coste de devolución de los bienes: «Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes. Se calcula que dicho coste se eleva a aproximadamente ... EUR [insértese el importe]. como máximo.», o bien
- En caso de que, en un contrato celebrado fuera del establecimiento, los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo y se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor en el momento de celebrarse el contrato: «Recogeremos a cargo nuestro los bienes.»;
- c «Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.».
6. En caso de un contrato para la prestación de servicios o para el suministro de agua, gas, electricidad —cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas— o calefacción mediante

▼B

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 [suprimase lo que no proceda] dé comienzo durante el período de desistimiento, nos abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que nos haya comunicado su desistimiento, en relación con el objeto total del contrato.».

B. Modelo de formulario de desistimiento

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

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

(*) Táchese lo que no proceda.



ANEXO II

Tabla de correspondencias

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



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

▼B

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

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

⁽¹⁾ DO L 364 de 9.12.2004, p. 1.