



## **NUEVA DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO 2011/83/UE DE 25 DE OCTUBRE DE 2011 SOBRE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

El pasado 22 de noviembre de 2011 se publicó en el Diario de las Comunidades Europeas una nueva directiva sobre los derechos de los consumidores y usuarios, por la que se modifica la directiva 85/577/CEE del Consejo de 20 de diciembre de 1985, referente a la protección de los consumidores en caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 1997, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia.



**Esta nueva Directiva pretende fijar normas estándar para los aspectos comunes de los contratos a distancia y fuera del establecimiento, necesarias para promover el auténtico mercado interior para los consumidores.**

Habida cuenta del crecimiento de las oportunidades comerciales en numerosos Estados miembros, las pequeñas y medianas empresas (incluidos los comerciantes individuales) y los agentes de las empresas que practican la ventas directa deberían estar más dispuestos a buscar oportunidades comerciales en otros Estados miembros, en particular en las regiones fronterizas. Sin embargo, el potencial transfronterizo de los contratos negociados fuera de los establecimientos mercantiles se ve limitado por diversos factores, entre los que figuran las diferentes normas nacionales de protección de los consumidores impuestas a las empresas.

Por tanto, es necesario establecer el equilibrio adecuado entre un elevado nivel de protección de los consumidores y la competitividad de las empresas, al tiempo que se garantiza el respeto del principio de subsidiariedad. **Así, la plena armonización de determinada información facilitada al consumidor y del derecho de desistimiento en los contratos a distancia y los contratos fuera del establecimiento contribuirá a un elevado nivel de protección de los consumidores y a un mejor funcionamiento del mercado interior entre empresas y consumidores.**

Es por ello por lo que la nueva Directiva establece normas relativas a la información que es preciso facilitar en los contratos a distancia y en los



contratos celebrados fuera del establecimiento, así como en los contratos distintos a estos. La nueva directiva también regula el derecho de desistimiento en los contratos celebrados fuera del establecimiento que tratan de la ejecución y otros aspectos de los contratos celebrados entre empresas y consumidores.

## ***I. Normas relativas a la información que el comerciante debe facilitar al consumidor antes de la celebración del contrato:***

El comerciante debe proporcionar al consumidor información clara y comprensible antes de que el consumidor se vea vinculado por un contrato celebrado a distancia o fuera del establecimiento, por un contrato distinto de estos o por una oferta contractual correspondiente. Al facilitar esa información, el comerciante debe tener en cuenta las necesidades especiales de los consumidores que sean particularmente vulnerables debido a su enfermedad mental, física o psicológica, edad o credulidad de una forma que el comerciante pueda razonablemente prever.

Los Estados miembros deberán obligarse al comerciante a informar además por anticipado al consumidor de toda la disposición que le imponga pagar un depósito al comerciante, incluso las disposiciones por las que se bloquee un importe en la tarjeta de crédito o débito del consumidor.

Así mismo, debe tenerse en cuenta las restricciones técnicas de determinados medios de comunicación en los contratos a distancia, como las limitaciones de caracteres en determinadas pantallas de teléfono móvil o de tiempo en los anuncios de ventas televisivos. EN tales casos, el comerciante debe respetar un conjunto mínimo de requisitos de información y remitir al consumidor a otra fuente de información, por ejemplo facilitando un número de teléfono gratuito o un enlace a una página web del comerciante donde la información pertinente esté directamente disponible y sea fácilmente accesible.

## ***II. Normas relativas al derecho de desistimiento de los consumidores:***

Las actuales diferencias en los plazos de desistimiento en función de los Estados miembros y en lo que respecta a los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento generan inseguridad jurídica y costes de cumplimiento. Es por ello por lo que esta nueva Directiva viene a establecer el mismo plazo de desistimiento a todos los contratos a distancia y a los contratos celebrados fuera del establecimiento.

En el caso de los contratos de servicios, el plazo de desistimiento debe expirar a los 14 días de la celebración del contrato.



En el caso de los contratos de venta, el período de desistimiento debe expirar a los 14 días del día en que el consumidor o un tercero distinto del transportista e indicado por el consumidor haya adquirido posesión material de los bienes. Además el consumidor debe poder ejercer el derecho de desistimiento antes de entrar en posesión material de los bienes.

Téngase en cuenta, por tanto, que el plazo para ejercer el derecho de desistimiento por parte del consumidor se ha visto ampliado en comparación con la normativa actual española en relación con los contratos de venta a distancia y el derecho de consumidores y usuarios. De conformidad con esta normativa, el plazo para ejercer el derecho de desistimiento por parte del consumidor es de 7 días desde la entrega del bien, cuando se trata de contratos de venta, o desde la prestación del servicio, cuando se trata de contratos de prestación de servicios.

**Por último, debe tenerse en cuenta que el plazo límite que tienen los Estados para la transposición de la Directiva es el 13 de diciembre de 2013.**

**Cristina Villasante Chamorro**

Asociada al Departamento de  
Derecho del Entretenimiento  
y medios de comunicación.