

**Se recomienda leer los materiales conjuntamente con el cuestionario correspondiente al tema para fijar la atención en las cuestiones de interés y hacer una lectura comprensiva.**

*También, materiales “Derecho y TICs”, Máster Oficial Sistemas y Servicios Sociedad de la Información [www.uv.es/mastic](http://www.uv.es/mastic)*

## TEMA VI

<b>VI. COMERCIO Y CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA.....</b>	<b>2</b>
1. JURISDICCIÓN GENERAL APLICABLE EN CONTRATACIÓN.....	2
2. LEY APLICABLE EN CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA .....	3
3. LSSICE Y E-CONTRATACIÓN .....	6
4. LMISI 2007: OBLIGACIÓN DE DISPONER DE UN MEDIO DE INTERLOCUCIÓN TELEMÁTICA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL PÚBLICO DE ESPECIAL TRASCENDENCIA ECONÓMICA.....	10
5. INFORMACIÓN GENERAL, CONTRATACIÓN Y VENTAS .....	12
<i>LSSICE</i> .....	12
<i>Información Condiciones Generales de Contratación Ley 7/1998 sobre condiciones generales de la contratación.</i> .....	14
6. INFORMACIÓN ARTÍCULO 47 EN LEY 7/1996, DE 15 DE ENERO, DE ORDENACIÓN DEL COMERCIO MINORISTA .....	15
7. LEY 7/1998, DE 13 DE ABRIL, SOBRE CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN: CLÁUSULAS DE LA CONTRATACIÓN, INFORMACIÓN Y VINCULACIÓN.....	16
8. LEY 7/1996, DE 15 DE ENERO, DE ORDENACIÓN DEL COMERCIO MINORISTA. INFORMACIÓN EN VENTA A DISTANCIA. NO NECESARIO REGISTRO.....	19
9. GARANTÍAS CONTRATACIÓN A DISTANCIA EN LEY COMERCIO MINORISTA: CONSENTIMIENTO, DESESTIMIENTO, PAGO CON TARJETA .....	22
10. LEY 22/2007, DE 11 DE JULIO, SOBRE COMERCIALIZACIÓN A DISTANCIA DE SERVICIOS FINANCIEROS DESTINADOS A LOS CONSUMIDORES.....	26
11. DESCRIPCIÓN DEL REAL DECRETO 899/2009, DE 22 DE MAYO, POR EL QUE SE APRUEBA LA CARTA DE DERECHOS DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.....	27

## VI. COMERCIO Y CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA

Recurso sobre e-comercio muy recomendable

Buscar: "Marco jurídico español del comercio electrónico" "Eugenio Ribón"

[http://cec.consumo-inc.es/cec/secciones/Actividades/Eventos/Ponencias\\_Bilbao/MARCO\\_JURIDICO\\_ESPANOL\\_DEL\\_COMERCIO\\_ELECTRONICO\\_PARA\\_CEC.pdf](http://cec.consumo-inc.es/cec/secciones/Actividades/Eventos/Ponencias_Bilbao/MARCO_JURIDICO_ESPANOL_DEL_COMERCIO_ELECTRONICO_PARA_CEC.pdf)

### 1. Jurisdicción general aplicable en contratación

Ley orgánica poder judicial, regla general:

Artículo 22

En el orden civil, los Juzgados y Tribunales españoles serán competentes:

2. Con carácter general, cuando las partes se hayan sometido expresa o tácitamente a los Juzgados o Tribunales españoles, así como cuando el demandado tenga su domicilio en España.

...

4. Asimismo, en materia de contratos de consumidores, cuando el comprador tenga su domicilio en España si se trata de una venta a plazos de objetos muebles corporales o de préstamos destinados a financiar su adquisición; y en el caso de cualquier otro contrato de prestación de servicio o relativo a bienes muebles, cuando la celebración del contrato hubiere sido precedida por oferta personal o de publicidad realizada en España o el consumidor hubiera llevado a cabo en territorio español los actos necesarios para la celebración del contrato; en materia de seguros, cuando el asegurado y asegurador tengan su domicilio habitual en España; y en los litigios relativos a la explotación de una sucursal, agencia o establecimiento mercantil, cuando éste se encuentre en territorio español. En materia concursal se estará a lo dispuesto en su ley reguladora.

[www.lssi.es](http://www.lssi.es)

*18.- Si tengo algún problema con la compra realizada por Internet o correo electrónico con un prestador de otro país, ¿puedo acudir a los tribunales españoles?*

Para determinar la jurisdicción competente para la resolución de conflictos en materia contractual cuando un consumidor intervenga como parte en el contrato, es preciso acudir a las normas de Derecho Internacional privado, las cuales tienen en cuenta distintos puntos de conexión para fijar la extensión de la jurisdicción de los jueces y tribunales.

Con carácter general, un consumidor residente en España que haya celebrado un contrato on-line con un prestador establecido fuera de España sólo podrá ser demandado ante los tribunales españoles y podrá, a su vez, demandar al prestador ante los tribunales españoles cuando el contrato se haya celebrado gracias a una oferta que el prestador le hubiera dirigido personalmente (correo electrónico) o que hubiera dirigido al mercado español o a varios mercados, incluido el español.

En los demás casos, si un consumidor residente en España quisiera demandar a una empresa establecida fuera de nuestro país por el incumplimiento de un contrato celebrado por vía electrónica, sería necesario alegar otras circunstancias, por ejemplo, que la obligación que da lugar a la demanda debía cumplirse en España, para fundar la competencia de los tribunales españoles.

Como se ve, en la contratación transfronteriza, no siempre puede asegurarse que los jueces y tribunales españoles sean competentes para conocer de la demanda. Por eso, la Ley potencia los mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos, y, en especial, aquéllos que se basen en la utilización de medios electrónicos y sean reconocidos en otros Estados.

## **2.Ley aplicable en contratación electrónica**

(aunque suele estar relacionado, recuerde que una cosa es la norma aplicable y otra la jurisdicción a la que acudir, pudiéndose dar el caso de que el juez de un país deba aplicar la normativa de otro país).

### Regla general Código civil

Según el artículo 10 del Código Civil y como regla general

Señale por el orden aplicable qué ley se aplica en el ámbito de contratos, piense su aplicabilidad a internet:

- 1º la pactada.
- 2º ley nacional común
- 3º residencia común
- 4º lugar del contrato

Artículo 10.

5. Se aplicará a las obligaciones contractuales la ley a que las partes se hayan sometido expresamente, siempre que tenga alguna conexión con el negocio de que se trate; en su defecto, la ley nacional común a las partes; a falta de ella, la de la residencia habitual común, y, en último término, la ley del lugar de celebración del contrato.

Para el caso de Unión Europea y Espacio económico europeo, tenga en cuenta el Convenio de Roma de 1980.

Tenga en cuenta que la elección de ley aplicable no puede privar de la protección de las leyes del país de residencia del consumidor en diversos casos.

Piense en una página web de la que se intuye que va dirigida al consumidor español.

Que se hubiera recibido correo electrónico por el vendedor extranjero.

Si en todo caso se hace un pedido –específico- y el vendedor lo tramita.

En todo caso, se rige por régimen específico lo relativo a transporte, servicios a prestar en lugar diferente de residencia (pensemos en hoteles, turismo, etc.).

### CONVENIO SOBRE LA LEY APLICABLE A LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES abierto a la firma en Roma el 19 de junio de 1980 ( 80/934/CEE )

Versión 2008

“1. Los contratos de consumo en el sentido y en las condiciones previstos en el apartado siguiente se regirán por la ley del Estado miembro en que el consumidor tenga su residencia habitual.

2. El apartado 1 se aplicará a los contratos celebrados por una persona física, el consumidor, que tenga su residencia habitual en un Estado miembro, para un uso que pueda considerarse ajeno a su actividad profesional, con otra persona, el profesional, que actúe en ejercicio de su actividad profesional.

Se aplicará siempre que el contrato haya sido celebrado con un profesional que ejerza actividades comerciales o profesionales en el Estado miembro de la residencia habitual del consumidor o que, por cualquier medio, dirija estas actividades a dicho Estado o a varios países entre los que se cuente dicho Estado miembro, y que el contrato esté comprendido en el marco de dichas actividades, a menos que el profesional ignore el lugar de la residencia habitual del consumidor y que esta ignorancia no sea imputable a una imprudencia por su parte.

3. El apartado 1 no se aplicará a los siguientes contratos:

(a) contratos de suministro de servicios cuando los servicios deban prestarse al consumidor, exclusivamente, en un país distinto de aquel en que tenga su residencia habitual;

(b) contratos de transporte que no se refieran a un viaje combinado con arreglo a la definición de la Directiva 90/314/CEE, de 13 de junio de 1990;

(c) contratos que tengan por objeto un derecho real inmobiliario o un derecho de uso de un edificio que no tengan por objeto un derecho de utilización en régimen de tiempo compartido con arreglo a la definición de la Directiva 94/47/CE, de 26 de octubre de 1994.”

[El texto del artículo 6 la versión de 2008 es el que sigue :]

¡Artículo 6 Contratos de consumo

1. Sin perjuicio de los artículos 5 y 7, el contrato celebrado por una persona física para un uso que pueda considerarse ajeno a su actividad profesional o profesión ("el consumidor") con otra persona ("el profesional") que actúe en ejercicio de su actividad profesional o profesión, se regirá por la ley del país en que el consumidor tenga su residencia habitual, a condición de que:

a) desempeñe sus actividades comerciales o profesionales en el país donde el consumidor tenga su residencia habitual, o b) dirija estas actividades de algún modo a ese país o a distintos países, incluido ese país, y el contrato entre en el ámbito de dichas actividades.

2. Sin perjuicio del apartado 1, las partes podrán elegir la ley aplicable a un contrato que cumple los requisitos del apartado 1, de conformidad con el artículo 3. No obstante, dicha elección no podrá acarrear, para el consumidor, la pérdida de la protección que le proporcionen aquellas disposiciones inalienables por contrato en virtud de la ley que, a falta de elección, habrían sido aplicables en virtud del apartado 1.

3. En caso de incumplimiento de las condiciones recogidas en las letras a) y b) del apartado 1, la ley aplicable a un contrato entre un consumidor y un profesional se determinará de conformidad con los artículos 3 y 4.

4. Los apartados 1 y 2 no se aplicarán a los siguientes contratos:

a) contratos de suministro de servicios cuando los servicios deban prestarse al consumidor, exclusivamente, en un país distinto de aquel en que tenga su residencia habitual;

b) contratos de transporte que no se refieran a un contrato relativo a un viaje combinado con arreglo a la definición de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados;

c) contratos que tengan por objeto un derecho real inmobiliario o al alquiler de un edificio que no tengan por objeto un contrato relativo al derecho inmobiliario de utilización en régimen de tiempo compartido con arreglo a la definición de la Directiva 94/47/CE;

d) derechos y obligaciones que constituyan un instrumento financiero y derechos y obligaciones que constituyan los términos y condiciones que regulan la emisión, la oferta al público o las ofertas públicas de emisión de valores negociables, y la suscripción y el reembolso de participaciones en organismos de inversión colectiva, siempre y cuando no constituyan la prestación de un servicio financiero;

e) los contratos celebrados con un tipo de sistema que entre dentro del ámbito de aplicación del artículo 4, apartado 1, letra h).

LSSICE

*Artículo 3. Prestadores de servicios establecidos en otro Estado miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo*

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 7.1 y 8, esta Ley se aplicará a los prestadores de servicios de la sociedad de la información establecidos en otro Estado miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo cuando el destinatario de los servicios radique en España y los servicios afecten a las materias siguientes:

...d) Obligaciones nacidas de los contratos celebrados por personas físicas que tengan la condición de consumidores.

#### *Artículo 26. Ley aplicable.*

Para la determinación de la ley aplicable a los contratos electrónicos se estará a lo dispuesto en las normas de Derecho internacional privado del ordenamiento jurídico español, debiendo tomarse en consideración para su aplicación lo establecido en los artículos 2 y 3 de esta Ley.

### VER LUGAR DE CONTRATO

Contestaciones [www.lssi.es](http://www.lssi.es)

*17.- ¿Se aplica la legislación española si un consumidor residente en España compra un producto o contrata un servicio a una tienda on-line extranjera?*

La normativa española se aplicará a los contratos que los consumidores celebren con prestadores establecidos en España. El lugar de establecimiento en España de un prestador de servicios debe estar indicado en su página web y puede comprobarse mediante consulta al Registro Mercantil u otro en que el prestador esté inscrito.

También se aplicará la Ley española a las compras que efectúen a prestadores de servicios establecidos en otro Estado de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo (países de la Unión Europea más Noruega, Islandia y Liechtenstein), siempre que la normativa española sea más beneficiosa para el consumidor que la legislación del país en que resida el prestador de servicios.

Si la compra o la contratación del servicio se realiza a un prestador de servicios establecido en un país que no pertenezca al Espacio Económico Europeo, la legislación española sólo será aplicable si los consumidores españoles compran en tiendas virtuales que dirijan su actividad al mercado español o se hayan puesto en contacto con el consumidor a través de correo electrónico.

## 3.LSSICE y e-contratación

### Regulación general contratación electrónica LSSICE

## TÍTULO IV

### Contratación por vía electrónica

#### *Artículo 23. Validez y eficacia de los contratos celebrados por vía electrónica.*

1. Los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez.

Los contratos electrónicos se registrarán por lo dispuesto en este Título, por los Códigos Civil y de Comercio y por las restantes normas civiles o mercantiles sobre contratos, en especial, las normas de protección de los consumidores y usuarios y de ordenación de la actividad comercial.

2. Para que sea válida la celebración de contratos por vía electrónica no será necesario el previo acuerdo de las partes sobre la utilización de medios electrónicos.

3. Siempre que la Ley exija que el contrato o cualquier información relacionada con el mismo conste por escrito, este requisito se entenderá satisfecho si el contrato o la información se contiene en un soporte electrónico.

4. No será de aplicación lo dispuesto en el presente Título a los contratos relativos al Derecho de familia y sucesiones.

Los contratos, negocios o actos jurídicos en los que la Ley determine para su validez o para la producción de determinados efectos la forma documental pública, o que requieran por Ley la intervención de órganos jurisdiccionales, notarios, registradores de la propiedad y mercantiles o autoridades públicas, se registrarán por su legislación específica.

#### *Artículo 24. Prueba de los contratos celebrados por vía electrónica.*

1. **VERSIÓN LMISI** La prueba de la celebración de un contrato por vía electrónica y la de las obligaciones que tienen su origen en él se sujetará a las reglas generales del ordenamiento jurídico.

Cuando los contratos celebrados por vía electrónica estén firmados electrónicamente se estará a lo establecido en el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

2. En todo caso, el soporte electrónico en que conste un contrato celebrado por vía electrónica será admisible en juicio como prueba documental.

#### *Artículo 25. Intervención de terceros de confianza.*

1. Las partes podrán pactar que un tercero archive las declaraciones de voluntad que integran los contratos electrónicos y que consigne la fecha y la hora en que dichas comunicaciones han tenido lugar. La intervención de dichos terceros no podrá alterar ni sustituir las funciones que corresponde realizar a las personas facultadas con arreglo a Derecho para dar fe pública.

2. El tercero deberá archivar en soporte informático las declaraciones que hubieran tenido lugar por vía telemática entre las partes por el tiempo estipulado que, en ningún caso, será inferior a cinco años.

*artículo 1.262 del Código Civil, que queda redactado de la siguiente manera:*

El consentimiento se manifiesta por el concurso de la oferta y de la aceptación sobre la cosa y la causa que han de constituir el contrato.

Hallándose en lugares distintos el que hizo la oferta y el que la aceptó, hay consentimiento desde que el oferente conoce la aceptación o desde que, habiéndosela remitido el aceptante, no pueda ignorarla sin faltar a la buena fe. El contrato, en tal caso, se presume celebrado en el lugar en que se hizo la oferta.

En los contratos celebrados mediante dispositivos automáticos hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación.

*artículo 54 del Código de Comercio*

Hallándose en lugares distintos el que hizo la oferta y el que la aceptó, hay consentimiento desde que el oferente conoce la aceptación o desde que, habiéndosela remitido el aceptante, no pueda ignorarla sin faltar a la buena fe. El contrato, en tal caso, se presume celebrado en el lugar en que se hizo la oferta.

En los contratos celebrados mediante dispositivos automáticos hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación.

(ley comercio minorista)

Artículo 41. Necesidad de consentimiento expreso.

1. En ningún caso la falta de respuesta a la oferta de venta a distancia podrá considerarse como aceptación de ésta.

2. Si el vendedor, sin aceptación explícita del destinatario de la oferta, enviase a éste el producto ofertado, se aplicará lo dispuesto en el artículo siguiente.

(NO olvide en todo caso nulidades y causas de desistimiento o resolución del contrato de venta a distancia...)

LSSICE Artículo 28. Información posterior a la celebración del contrato. (ver en contratación LSSICE)

1. El oferente está obligado a confirmar la recepción de la aceptación al que la hizo por alguno de los siguientes medios:

a. El envío de un acuse de recibo por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente a la dirección que el aceptante haya señalado, en el plazo de las veinticuatro horas siguientes a la recepción de la aceptación, o

b. La confirmación, por un medio equivalente al utilizado en el procedimiento de contratación, de la aceptación recibida, tan pronto como el aceptante



haya completado dicho procedimiento, siempre que la confirmación pueda ser archivada por su destinatario.

En los casos en que la obligación de confirmación corresponda a un destinatario de servicios, el prestador facilitará el cumplimiento de dicha obligación, poniendo a disposición del destinatario alguno de los medios indicados en este apartado. Esta obligación será exigible tanto si la confirmación debiera dirigirse al propio prestador o a otro destinatario.

2. Se entenderá que se ha recibido la aceptación y su confirmación cuando las partes a que se dirijan puedan tener constancia de ello.

En el caso de que la recepción de la aceptación se confirme mediante acuse de recibo, se presumirá que su destinatario puede tener la referida constancia desde que aquel haya sido almacenado en el servidor en que esté dada de alta su cuenta de correo electrónico, o en el dispositivo utilizado para la recepción de comunicaciones.

3. No será necesario confirmar la recepción de la aceptación de una oferta cuando:

a. Ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor, o

b. El contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente, cuando estos medios no sean empleados con el exclusivo propósito de eludir el cumplimiento de tal obligación.

Continúa LSSICE

Artículo 29. Lugar de celebración del contrato.

Los contratos celebrados por vía electrónica en los que intervenga como parte un consumidor se presumirán celebrados en el lugar en que éste tenga su residencia habitual.

Los contratos electrónicos entre empresarios o profesionales, en defecto de pacto entre las partes, se presumirán celebrados en el lugar en que esté establecido el prestador de servicios.

...

## CAPÍTULO II

Solución extrajudicial de conflictos

Artículo 32. Solución extrajudicial de conflictos.

1. El prestador y el destinatario de servicios de la sociedad de la información podrán someter sus conflictos a los arbitrajes previstos en la legislación de arbitraje y de defensa de los consumidores y usuarios, y a los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos que se instauren por medio de códigos de conducta u otros instrumentos de autorregulación.

2. En los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos a que hace referencia el apartado anterior, podrá hacerse uso de medios electrónicos, en los términos que establezca su normativa específica.

(AL RESPECTO DE ARBITRAJE, a título informativo, TENGA EN CUENTA LA RECIENTE REGULACIÓN LEGAL Y REGLAMENTARIA: Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo)

#### **4.LMISI 2007: obligación de disponer de un medio de interlocución telemática para la prestación de servicios al público de especial trascendencia económica.**

Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

Jefatura del Estado (BOE n. 312 de 29/12/2007, páginas: 53701 - 53719)

Artículo 2. Obligación de

1. Sin perjuicio de la utilización de otros medios de comunicación a distancia con los clientes, las empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica deberán facilitar a sus usuarios un medio de interlocución telemática que, mediante el uso de certificados reconocidos de firma electrónica, les permita la realización de, al menos, los siguientes trámites:

a) Contratación electrónica de servicios, suministros y bienes, la modificación y finalización o rescisión de los correspondientes contratos, así como cualquier acto o negocio jurídico entre las partes, sin perjuicio de lo establecido en la normativa sectorial.

b) Consulta de sus datos de cliente, que incluirán información sobre su historial de facturación de, al menos, los últimos tres años y el contrato suscrito, incluidas las condiciones generales si las hubiere.

c) Presentación de quejas, incidencias, sugerencias y, en su caso, reclamaciones, garantizando la constancia de su presentación para el consumidor y asegurando una atención personal directa.

d) Ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal.

2. A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, tendrán la consideración de empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica, las que agrupen a más de cien trabajadores o su volumen anual de operaciones, calculado conforme a lo establecido en la normativa del Impuesto sobre el Valor Añadido, exceda de 6.010.121,04 euros y que, en ambos casos, operen en los siguientes sectores económicos:

a) Servicios de comunicaciones electrónicas a consumidores, en los términos definidos en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.

b) Servicios financieros destinados a consumidores, que incluirán los servicios bancarios, de crédito o de pago, los servicios de inversión, las operaciones de seguros privados, los planes de pensiones y la actividad de mediación de seguros. En particular, se entenderá por:

1. Servicios bancarios, de crédito o de pago: las actividades relacionadas en el artículo 52 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.

2. Servicios de inversión: los definidos como tales en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.

3. Operaciones de seguros privados: las definidas en el artículo 3 del texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre.

4. Planes de pensiones: los definidos en el artículo 1 del texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre.

5. Actividad de corredor de seguros: la definida en la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación en seguros y reaseguros privados.

c) Servicios de suministro de agua a consumidores, definidos de acuerdo con la normativa específica.

d) Servicios de suministro de gas al por menor, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.

e) Servicios de suministro eléctrico a consumidores finales, de acuerdo con lo dispuesto en el título VIII de la Ley 54/1997, de 27 noviembre, del Sector Eléctrico.

f) Servicios de agencia de viajes, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 271/1988, de 25 de marzo, por el que se regula el ejercicio de las actividades propias de las agencias de viajes.

g) Servicios de transporte de viajeros por carretera, ferrocarril, por vía marítima, o por vía aérea, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa específica aplicable.

h) Actividades de comercio al por menor, en los términos fijados en el apartado 2 del artículo 1 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista y en su normativa de desarrollo, a las que serán de aplicación únicamente los apartados c) y d) del apartado 1 del presente artículo.

3. Excepcionalmente, el Gobierno o, en su caso, los órganos competentes de las Comunidades Autónomas podrán ampliar el ámbito de aplicación del apartado 1 del presente artículo a otras empresas diferentes de las previstas en la Ley, en aquellos casos en los que, por la naturaleza del servicio que presten, se considere que en el desarrollo de su actividad normal deban tener una interlocución telemática con sus clientes o usuarios.

En el plazo de un año desde la entrada en vigor de la obligación a que se refiere el apartado 1, el Gobierno analizará la aplicación del apartado 2 de este artículo a otras empresas con más de cien trabajadores o que tengan un volumen anual de operaciones, calculado conforme a lo establecido en la normativa del Impuesto sobre el Valor Añadido, superior a 6.010.212,04 euros, que en el desarrollo de su actividad normal, presten servicios en los que se considere que deban tener una interlocución telemática con sus clientes o usuarios.

Las Comunidades Autónomas con competencias exclusivas en las materias objeto de obligación de comunicación telemática podrán modificar el ámbito y la intensidad

de aplicación del apartado 1 del presente artículo en aquellos casos en que precisamente debido al desarrollo sectorial de sus competencias lo consideren oportuno.

## 5. Información general, contratación y ventas

Se recopilan algunas obligaciones de información de LSSICE, Ley de comercio minorista, Ley condiciones generales de contratación, etc. de especial interés para todo prestador de servicios que efectúe contratación a distancia.

Haya o no contratación no hay que olvidar la información general del artículo 10 LSSICE, que también se da cuando hay contratación. No se olvide que si la contratación consumo, concurren las obligaciones de consumo, y si es venta, las de venta a distancia. Habría que sumar todas las obligaciones específicas para ámbitos concretos que puedan darse.

### **LSSICE**

#### VERSIÓN LMISI 2007

#### ART. 27 (VER INFORMACIÓN CONTRATACIÓN)

##### Artículo 27. Obligaciones previas a la contratación.

1. Además del cumplimiento de los requisitos en materia de información que se establecen en la normativa vigente, el prestador de servicios de la sociedad de la información que realice actividades de contratación electrónica tendrá la obligación *de poner a disposición del destinatario, antes de iniciar el procedimiento de contratación y mediante técnicas adecuadas al medio de comunicación utilizado, de forma permanente, fácil y gratuita, información clara, comprensible e inequívoca sobre los siguientes extremos:*

- a) Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.
- b) Si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.
- c) Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos, y
- d) La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.

La obligación de poner a disposición del destinatario la información referida en el párrafo anterior *se dará por cumplida si el prestador la incluye en su página o sitio de Internet en las condiciones señaladas en dicho párrafo.*

*Cuando el prestador diseñe específicamente sus servicios de contratación electrónica para ser accedidos mediante dispositivos que cuenten con pantallas de formato reducido, se entenderá cumplida la obligación establecida en este apartado cuando facilite de manera permanente, fácil, directa y exacta la dirección de Internet en que dicha información es puesta a disposición del destinatario.*

2. El prestador no tendrá la obligación de facilitar la información señalada en el apartado anterior cuando:

a) Ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor, o

b) El contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación específica, las ofertas o propuestas de contratación realizadas por vía electrónica serán válidas durante el período que fije el oferente o, en su defecto, durante todo el tiempo que permanezcan accesibles a los destinatarios del servicio.

4. Con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación, el prestador de servicios deberá poner a disposición del destinatario las condiciones generales a que, en su caso, deba sujetarse el contrato, de manera que éstas puedan ser almacenadas y reproducidas por el destinatario.

## TÍTULO VI

### Información y control

#### Versión LMISI 2007

Artículo 33. Información a los destinatarios y prestadores de servicios.

Los destinatarios y prestadores de servicios de la sociedad de la información podrán dirigirse a cualesquiera órganos competentes en materia de sociedad de la información, sanidad y consumo de las Administraciones Públicas, para:

a) Conseguir información general sobre sus derechos y obligaciones contractuales en el marco de la normativa aplicable a la contratación electrónica,

b) Informarse sobre los procedimientos de resolución judicial y extrajudicial de conflictos, y

c) Obtener los datos de las autoridades, asociaciones u organizaciones que puedan facilitarles información adicional o asistencia práctica.

La comunicación con dichos órganos podrá hacerse por medios electrónicos.

Artículo 34. Comunicación de resoluciones relevantes.

1. El Consejo General del Poder Judicial remitirá al Ministerio de Justicia, en la forma y con la periodicidad que se acuerde mediante Convenio entre ambos órganos, todas las resoluciones judiciales que contengan pronunciamientos relevantes sobre la validez y eficacia de los contratos celebrados por vía electrónica, sobre su utilización como prueba en juicio, o sobre los derechos, obligaciones y régimen de responsabilidad de los destinatarios y los prestadores de servicios de la sociedad de la información.

2. Los órganos arbitrales y los responsables de los demás procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos a que se refiere el artículo 32.1 comunicarán al Ministerio de Justicia los laudos o decisiones que revistan importancia para la

prestación de servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico de acuerdo con los criterios indicados en el apartado anterior.

3. En la comunicación de las resoluciones, laudos y decisiones a que se refiere este artículo, se tomarán las precauciones necesarias para salvaguardar el derecho a la intimidad y a la protección de los datos personales de las personas identificadas en ellos.

4. El Ministerio de Justicia remitirá a la Comisión Europea y facilitará el acceso de cualquier interesado a la información recibida de conformidad con este artículo.

### ***Información Condiciones Generales de Contratación Ley 7/1998 sobre condiciones generales de la contratación.***

#### **Artículo 5. Requisitos de incorporación.**

1. Las condiciones generales pasarán a formar parte del contrato cuando se acepte por el adherente su incorporación al mismo y sea firmado por todos los contratantes. Todo contrato deberá hacer referencia a las condiciones generales incorporadas.

No podrá entenderse que ha habido aceptación de la incorporación de las condiciones generales al contrato cuando el predisponente no haya informado expresamente al adherente acerca de su existencia y no le haya facilitado un ejemplar de las mismas.

...

3. En los casos de contratación telefónica o electrónica será necesario que conste en los términos que reglamentariamente se establezcan la aceptación de todas y cada una de las cláusulas del contrato, sin necesidad de firma convencional. En este supuesto, se enviará inmediatamente al consumidor justificación escrita de la contratación efectuada, donde constarán todos los términos de la misma.

4. La redacción de las cláusulas generales deberá ajustarse a los criterios de transparencia, claridad, concreción y sencillez.

#### **Real Decreto 1906/1999**

#### **Artículo 2. Deber de información previa**

Previamente a la celebración del contrato y con la antelación necesaria, como mínimo en los tres días naturales anteriores a aquélla, el predisponente deberá facilitar al adherente, de modo veraz, eficaz y completo, información sobre todas y cada una de las cláusulas del contrato y remitirle, por cualquier medio adecuado a la técnica de comunicación a distancia utilizada, el texto completo de las condiciones generales.

## **6. Información artículo 47 en Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del comercio minorista**

(y tenga en cuenta las posibilidades de resolución y consecuencias por falta de información, así como la prueba de la información).

Artículo 40. Información previa.

1. Antes de iniciar el procedimiento de contratación y con la antelación necesaria, el vendedor deberá suministrar al consumidor, de forma veraz, eficaz y suficiente, la siguiente información:

La identidad del vendedor y su dirección.

Las características esenciales del producto.

El precio, incluidos todos los impuestos.

Los gastos de entrega y transporte, en su caso.

La forma de pago y modalidades de entrega o de ejecución.

La existencia de un derecho de desistimiento o resolución, o su ausencia en los contratos a que se refiere el artículo 45.

El coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia cuando se calcule sobre una base distinta de la tarifa básica.

El plazo de validez de la oferta y del precio.

La duración mínima del contrato, si procede, cuando se trate de contratos de suministro de productos destinados a su ejecución permanente o repetida.

Las circunstancias y condiciones en que el vendedor podría suministrar un producto de calidad y precio equivalentes, en sustitución del solicitado por el consumidor, cuando se quiera prever esta posibilidad.

En su caso, indicación de si el vendedor dispone o está adherido a algún procedimiento extrajudicial de solución de conflictos.

2. La información contenida en el apartado anterior, cuya finalidad comercial debe ser indudable, deberá facilitarse al comprador de modo claro, comprensible 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.

Artículo 47. Información. 1. Además de la información señalada en el artículo 40, el consumidor deberá haber recibido, a la ejecución del contrato, las siguientes informaciones y documentos:

Información escrita sobre las condiciones y modalidades de ejercicio de los derechos de desistimiento y resolución, así como un documento de desistimiento o revocación, 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.

La dirección del establecimiento del vendedor donde el comprador pueda presentar sus reclamaciones.

Información relativa a los servicios postventa y a las garantías comerciales existentes.

En caso de celebración de un contrato de duración indeterminada o de duración superior a un año, las condiciones de rescisión del contrato.

2. La información a que se refiere el apartado anterior deberá facilitarse por escrito o, salvo oposición expresa del consumidor, en cualquier otro soporte duradero adecuado a la técnica de comunicación empleada y en la lengua utilizada en la propuesta de contratación.

## **7. Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación: cláusulas de la contratación, información y vinculación**

Artículo 1. Ámbito objetivo.

1. Son condiciones generales de la contratación las cláusulas predispuestas cuya incorporación al contrato sea impuesta por una de las partes, con independencia de la autoría material de las mismas, de su apariencia externa, de su extensión y de cualesquiera otras circunstancias, habiendo sido redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos.

2. El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una o varias cláusulas aisladas se hayan negociado individualmente no excluirá la aplicación de esta Ley al resto del contrato si la apreciación global lleva a la conclusión de que se trata de un contrato de adhesión.

...

Artículo 5. Requisitos de incorporación.

1. Las condiciones generales pasarán a formar parte del contrato cuando se acepte por el adherente su incorporación al mismo y sea firmado por todos los contratantes. Todo contrato deberá hacer referencia a las condiciones generales incorporadas.

No podrá entenderse que ha habido aceptación de la incorporación de las condiciones generales al contrato cuando el predisponente no haya informado expresamente al adherente acerca de su existencia y no le haya facilitado un ejemplar de las mismas.

...

3. En los casos de contratación telefónica o electrónica será necesario que conste en los términos que reglamentariamente se establezcan la aceptación de todas y cada



una de las cláusulas del contrato, sin necesidad de firma convencional. En este supuesto, se enviará inmediatamente al consumidor justificación escrita de la contratación efectuada, donde constarán todos los términos de la misma.

4. La redacción de las cláusulas generales deberá ajustarse a los criterios de transparencia, claridad, concreción y sencillez.

#### Artículo 6. Reglas de interpretación.

1. Cuando exista contradicción entre las condiciones generales y las condiciones particulares específicamente previstas para ese contrato, prevalecerán éstas sobre aquéllas, salvo que las condiciones generales resulten más beneficiosas para el adherente que las condiciones particulares.

2. Las dudas en la interpretación de las condiciones generales oscuras se resolverán a favor del adherente. En los contratos con consumidores esta norma de interpretación sólo será aplicable cuando se ejerciten acciones individuales.

3. Sin perjuicio de lo establecido en el presente artículo, y en lo no previsto en el mismo, serán de aplicación las disposiciones del Código Civil sobre la interpretación de los contratos.

### CAPÍTULO II.

No incorporación y nulidad de determinadas condiciones generales.

#### Artículo 7. No incorporación.

No quedarán incorporadas al contrato las siguientes condiciones generales:

Las que el adherente no haya tenido oportunidad real de conocer de manera completa al tiempo de la celebración del contrato o cuando no hayan sido firmadas, cuando sea necesario, en los términos resultantes del artículo 5.

Las que sean ilegibles, ambiguas, oscuras e incomprensibles, salvo, en cuanto a estas últimas, que hubieren sido expresamente aceptadas por escrito por el adherente y se ajusten a la normativa específica que discipline en su ámbito la necesaria transparencia de las cláusulas contenidas en el contrato.

#### Artículo 8. Nulidad.

1. Serán nulas de pleno derecho las condiciones generales que contradigan en perjuicio del adherente lo dispuesto en esta Ley o en cualquier otra norma imperativa o prohibitiva, salvo que en ellas se establezca un efecto distinto para el caso de contravención.

2. En particular, serán nulas las condiciones generales que sean abusivas, cuando el contrato se haya celebrado con un consumidor, entendiendo por tales en todo caso las definidas en el artículo 10 bis y disposición adicional primera de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

**TENGA EN CUENTA QUE EN ESTA LEY HAY UN AMPLIO LISTADO DE CLÁUSULAS NULAS**

**EN GENERAL SON ABUSIVAS**

Según la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios

Artículo Décimo bis.

1. Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. En todo caso, se considerarán cláusulas abusivas los supuestos de estipulaciones que se relacionan en la disposición adicional primera de esta Ley.

*Entre las muchas cláusulas abusivas de la Disposición adicional:*

2. La reserva a favor del profesional de facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato sin motivos válidos especificados en el mismo, así como la de resolver anticipadamente un contrato con plazo determinado si al consumidor no se le reconoce la misma facultad o la de resolver en un plazo desproporcionadamente breve o sin previa notificación con antelación razonable un contrato por tiempo indefinido, salvo por incumplimiento del contrato o por motivos graves que alteren las circunstancias que motivaron la celebración del mismo.

4. La supeditación a una condición cuya realización dependa únicamente de la voluntad del profesional para el cumplimiento de las prestaciones, cuando al consumidor se le haya exigido un compromiso firme.

5. La consignación de fechas de entrega meramente indicativas condicionadas a la voluntad del profesional.

14. La imposición de renunciaciones o limitación de los derechos del consumidor.

15. La imposición de obligaciones al consumidor para el cumplimiento de todos sus deberes y contraprestaciones, aun cuando el profesional no hubiere cumplido los suyos.

26. La sumisión a arbitrajes distintos del de consumo, salvo que se trate de órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o un supuesto específico.

27. La previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor, al lugar del cumplimiento de la obligación o aquél en que se encuentre el bien si fuera inmueble, así como los de renuncia o transacción respecto al derecho del consumidor a la elección de fedatario competente según la Ley para autorizar el documento público en que inicial o ulteriormente haya de formalizarse el contrato.

28. La sumisión del contrato a un Derecho extranjero con respecto al lugar donde el consumidor emita su declaración negocial o donde el profesional desarrolle la actividad dirigida a la promoción de contratos de igual o similar naturaleza.

Artículo 10. Efectos.

1. La no incorporación al contrato de las cláusulas de las condiciones generales o la declaración de nulidad de las mismas no determinará la ineficacia total del contrato,

si éste puede subsistir sin tales cláusulas, extremo sobre el que deberá pronunciarse la sentencia.

2. La parte del contrato afectada por la no incorporación o por la nulidad se integrará con arreglo a lo dispuesto por el artículo 1258 del Código Civil y disposiciones en materia de interpretación contenidas en el mismo.

## **8. Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista. información en venta a distancia. no necesario registro**

### **CAPÍTULO II.**

#### **VENTAS A DISTANCIA.**

##### **Artículo 38. Concepto.**

1. Se consideran ventas a distancia las celebradas sin la presencia física simultánea del comprador y del vendedor, siempre que su 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 vendedor.

2. Las empresas de ventas a distancia que difundan sus ofertas por medios que abarquen el territorio de más de una Comunidad Autónoma se inscribirán en el Registro especial que a tal efecto funcione en el Ministerio de Economía, que recogerá los datos suministrados por las Comunidades Autónomas donde cada empresa tenga su domicilio social, coincidentes con los que figuren en el respectivo Registro autonómico, cuando haya sido establecido de acuerdo con lo previsto en el anterior artículo 37.

Las empresas no establecidas en España que practiquen ventas a distancia en territorio español se inscribirán directamente, a efectos informativos, en el Registro del Ministerio de Economía.

El Ministerio de Economía informará a las Comunidades Autónomas de las empresas de venta a distancia registradas.

Del mismo modo, las Comunidades Autónomas comunicarán a la Administración General del Estado las modificaciones que se produzcan en el registro autonómico correspondiente.

3. La regulación establecida en la presente Ley para las ventas a distancia no será de aplicación a:

Las ventas celebradas mediante distribuidores automáticos o locales comerciales automatizados.

Las ventas celebradas en subastas, excepto las efectuadas por vía electrónica.

4. Los artículos 39.1, 40, 43.1, 44 y 47 no serán de aplicación a los contratos de suministro de productos alimenticios, de bebidas o de otros bienes del hogar de consumo corriente suministrados en el domicilio del consumidor, en su residencia o en su lugar de trabajo por distribuidores que realicen visitas frecuentes y regulares.

5. El apartado 2 anterior y el artículo 37 no se aplicarán a las actividades de prestación de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico.

6. Cuando la contratación a distancia de bienes o servicios se lleve a cabo a través de medios electrónicos, se aplicará preferentemente la normativa específica sobre servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico.

7. Las comunicaciones comerciales por correo electrónico u otros medios de comunicación electrónica equivalentes se regirán por su normativa específica.

8. La validez y eficacia de los contratos relativos a bienes inmuebles quedará condicionada al cumplimiento de los requisitos que impone su legislación específica.

### **Regulación específica del Registro**

Real Decreto 225/2006, de 24 de febrero, por el que se regulan determinados aspectos de las ventas a distancia y la inscripción en el registro de empresas de ventas a distancia.

Visita

<http://www.mcx.es/VentaDistancia/principal.asp>

TENGA EN CUENTA LO QUE AFIRMA LA EXPOSICIÓN DE ESTE REAL DECRETO:

Por otro lado, la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, ha venido a introducir una regulación específica para las actividades de comercio electrónico, estableciendo unos requisitos de información para los prestadores de estos servicios. **Por este motivo, ya no resulta necesaria la obligación de registrar su actividad en el Registro de empresas de venta a distancia, cuando una empresa utilizando los servicios de operadores de telecomunicaciones, portales, o cualquier otro servicio de acceso a Internet, ofrezca y venda sus productos a través de este medio,** toda vez que la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información ya contiene los elementos de la identificación de la empresa oferente adecuados al propio canal de comunicación a distancia, en este caso Internet y correo electrónico. No obstante, las obligaciones del contrato de compraventa surgidas por este medio, se regirán sustancialmente por lo dispuesto en el Capítulo II del Título III de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista en materia de contratos de venta a distancia. Igualmente, cabría precisar que si bien las empresas que utilicen los servicios de la sociedad de la información como canal de ventas no están obligadas a inscribirse en el Registro de empresas de venta a distancia, sí están obligadas a registrarse aquellas empresas que además de este canal utilizan otros medios como el catálogo, el teléfono, etc.

(extractos)

Artículo 2. Definición del Registro.

El Registro de empresas de ventas a distancia se configura como un órgano de carácter público y naturaleza administrativa, dependiente de la Dirección General de Política Comercial del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, cuyo objetivo es la obtención de información de las empresas que practican la modalidad de ventas a distancia en el territorio español, así como la elaboración de un censo actualizado de las mismas.

Artículo 5. Ámbito de aplicación. (FÍJESE QUE NO MENCIONA INTERNET)

1. Deberán inscribirse en el Registro de empresas de ventas a distancia, las empresas de comercio minorista que tengan dispuesto un sistema de contratación a distancia a través de las siguientes técnicas de comunicación a distancia:

Catálogo.

Impreso sin o con destinatario.

Carta normalizada.

Publicidad en prensa con cupón de pedido.

Teléfono.

Radio.

Televisión.

Visiófono (teléfono con imagen).

Vídeo texto.

Fax (telecopia).

2. Se exceptúan del ámbito de aplicación de este Real Decreto, sin perjuicio de las obligaciones de autorización e inscripción que, en su caso, establezcan las normas autonómicas de acuerdo con el marco legal vigente, las siguientes empresas:

Las empresas que desarrollando su actividad comercial en establecimiento fijo, esporádicamente pudieran realizar ventas a distancia, si el monto de las mismas en ningún caso constituye valor significativo de venta, ni constituye actividad ordinaria.

Las empresas de servicios de la sociedad de información.

Las empresas que realicen la prestación de servicios financieros ya sea en el ámbito de los mercados de valores, instituciones de inversión colectiva o en el ámbito bancario o asegurador.

Las empresas de venta de medicamentos, de acuerdo con la Ley 25/1990, de 20 de diciembre, del Medicamento.

.

(Ley comercio minorista, continúa...)

Artículo 40. Información previa.

1. Antes de iniciar el procedimiento de contratación y con la antelación necesaria, el vendedor deberá suministrar al consumidor, de forma veraz, eficaz y suficiente, la siguiente información:

La identidad del vendedor y su dirección.

Las características esenciales del producto.

El precio, incluidos todos los impuestos.

Los gastos de entrega y transporte, en su caso.

La forma de pago y modalidades de entrega o de ejecución.

La existencia de un derecho de desistimiento o resolución, o su ausencia en los contratos a que se refiere el artículo 45.

El coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia cuando se calcule sobre una base distinta de la tarifa básica.

El plazo de validez de la oferta y del precio.

La duración mínima del contrato, si procede, cuando se trate de contratos de suministro de productos destinados a su ejecución permanente o repetida.

Las circunstancias y condiciones en que el vendedor podría suministrar un producto de calidad y precio equivalentes, en sustitución del solicitado por el consumidor, cuando se quiera prever esta posibilidad.

En su caso, indicación de si el vendedor dispone o está adherido a algún procedimiento extrajudicial de solución de conflictos.

2. La información contenida en el apartado anterior, cuya finalidad comercial debe ser indudable, deberá facilitarse al comprador de modo claro, comprensible 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.

## **9. Garantías contratación a distancia en Ley comercio minorista: consentimiento, desestimiento, pago con tarjeta**

Artículo 41. Necesidad de consentimiento expreso.

1. En ningún caso la falta de respuesta a la oferta de venta a distancia podrá considerarse como aceptación de ésta.

2. Si el vendedor, sin aceptación explícita del destinatario de la oferta, enviase a éste el producto ofertado, se aplicará lo dispuesto en el artículo siguiente.

Artículo 42. Prohibición de envíos no solicitados.

Queda prohibido enviar al consumidor artículos o mercancías no pedidos por él al comerciante cuando dichos suministros incluyan una petición de pago. En caso de que así se haga, y sin perjuicio de la infracción que ello suponga, el receptor de tales artículos no estará obligado a su devolución, ni podrá reclamársele el precio.

En caso de que decida devolverlo no deberá indemnizar por los daños o deméritos sufridos por el producto.

No será de aplicación lo dispuesto en el párrafo primero cuando quede claramente de manifiesto al receptor que el envío no solicitado se debía a un error, correspondiendo al vendedor la carga de la prueba. El receptor tendrá derecho a ser indemnizado por los gastos y por los daños y perjuicios que se le hubieran causado.

#### Artículo 43. Ejecución y pago.

1. Salvo que las partes hayan acordado otra cosa, el vendedor deberá ejecutar el pedido a más tardar en el plazo de treinta días a partir del día siguiente a aquel en que el comprador le haya comunicado su pedido.

2. En caso de no ejecución del contrato por parte del vendedor por no encontrarse disponible el bien objeto del pedido, el comprador deberá ser informado de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar cuanto antes, y en cualquier caso en un plazo de treinta días como máximo, las sumas que haya abonado. En el supuesto de que el vendedor no realice este abono en el plazo señalado, el comprador 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.

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

#### Artículo 44. Derecho de desistimiento.

1. El comprador dispondrá de un plazo mínimo de siete días hábiles para desistir del contrato sin penalización alguna y sin indicación de los motivos. Será la ley del lugar donde se ha entregado el bien la que determine qué días han de tenerse por hábiles.

2. El ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho.

3. El derecho de desistimiento no puede implicar la imposición de penalidad alguna, si bien podrá exigirse al comprador que se haga cargo del coste directo de devolución del producto al vendedor.

No obstante lo anterior, en los supuestos en que el vendedor pueda suministrar un producto de calidad y precio equivalentes, en sustitución del solicitado por el consumidor, los costes directos de devolución, si se ejerce el derecho de desistimiento, serán por cuenta del vendedor que habrá debido informar de ello al consumidor.

Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo.



4. A efectos del ejercicio del derecho de desistimiento, el plazo se calculará a partir del día de recepción del bien, siempre que se haya cumplido el deber de información que impone el artículo 47.

5. En el caso de que el vendedor no haya cumplido con tal deber de información, el comprador podrá resolver el contrato en el plazo de tres meses a contar desde aquel en que se entregó el bien. Si la información a que se refiere el artículo 47 se facilita durante el citado plazo de tres meses, el período de siete días hábiles para el desistimiento empezará a correr desde ese momento. Cuando el comprador ejerza su derecho a resolver el contrato por incumplimiento del deber de información que incumbe al vendedor, no podrá éste exigir que aquel se haga cargo de los gastos de devolución del producto.

6. Cuando el comprador haya ejercido el derecho de desistimiento o el de resolución conforme a lo establecido en el presente artículo, el vendedor estará obligado a devolver las sumas abonadas por el comprador sin retención de gastos. La devolución de estas sumas deberá efectuarse lo antes posible y, en cualquier caso, en un plazo máximo de treinta días desde el desistimiento o la resolución. Corresponde al vendedor la carga de la prueba sobre el cumplimiento del plazo. Transcurrido el mismo sin que el comprador haya recuperado la suma adeudada, tendrá derecho a reclamarla duplicada, sin perjuicio de que además se le indemnicen los daños y perjuicios que se le hayan causado en lo que excedan de dicha cantidad.

7. En caso de que el precio haya sido total o parcialmente financiado mediante un crédito concedido al comprador por parte del vendedor o por parte de un tercero previo acuerdo de éste con el vendedor, el ejercicio del derecho de desistimiento o de resolución contemplados en este artículo implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización alguna para el comprador.

8. El transcurso del plazo del derecho de desistimiento sin ejecutarlo no será obstáculo para el posterior ejercicio de las acciones de nulidad o resolución del contrato cuando procedan conforme a derecho.

*Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación*

#### Artículo 5. Atribución de la carga de la prueba.

1. La carga de la prueba sobre la existencia y contenido de la información previa de las cláusulas del contrato; de la entrega de las condiciones generales; de la justificación documental de la contratación una vez efectuada; de la renuncia expresa al derecho de resolución; así como de la correspondencia entre la información, entrega y justificación documental y el momento de sus respectivos envíos, corresponde al predisponente.

2. A estos efectos, y sin perjuicio de cualquier otro medio de prueba admitido en derecho, cualquier documento que contenga la citada información aun cuando no se haya extendido en soporte papel, como las cintas de grabaciones sonoras, los disquetes y, en particular, los documentos electrónicos y telemáticos, siempre que quede



garantizada su autenticidad, la identificación fiable de los manifestantes, su integridad, la no alteración del contenido de lo manifestado, así como el momento de su emisión y recepción, será aceptada en su caso, como medio de prueba en los términos resultantes de la legislación aplicable.

Para ello, en los casos de contratación electrónica, deberá utilizarse una firma electrónica avanzada que atribuya a los datos consignados en forma electrónica el mismo valor jurídico que la firma manuscrita, conforme a lo dispuesto en el Real Decreto-ley 14/1999, de 17 de septiembre, sobre firma electrónica. En estos casos, al documento electrónico se acompañará una consignación de fecha y hora de remisión y recepción, en su caso.

(continúa ley comercio minorista...)

#### Artículo 45. Excepciones al derecho de desistimiento.

Salvo pacto en contrario, lo dispuesto en el artículo anterior no será aplicable a los siguientes contratos:

Contratos de suministro de bienes cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el vendedor no pueda controlar.

Contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

Contratos de suministro de grabaciones sonoras o de vídeo, de discos y de programas informáticos que hubiesen sido desprecintados por el consumidor, así como de ficheros informáticos, suministrados por vía electrónica, susceptibles de ser descargados o reproducidos con carácter inmediato para su uso permanente.

Contratos de suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas.

#### Artículo 46. Pago mediante tarjeta.

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

2. Sin embargo, si la compra hubiese sido efectivamente realizada por el titular de la tarjeta y la exigencia de devolución no fuera consecuencia de haberse ejercido el derecho de desistimiento o de resolución reconocido en el artículo 44 y, por tanto, hubiese exigido indebidamente la anulación del correspondiente cargo, aquel quedará obligado frente al vendedor al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de dicha anulación.

#### Artículo 47. Información. (ver información)

## **10. Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores**

Basta recordar su existencia y regulación particular.

**CAPÍTULO I. OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y CARÁCTER IMPERATIVO DE LOS DERECHOS RECOGIDOS EN LA LEY.**

Artículo 1. Objeto.

Artículo 2. Ámbito subjetivo de aplicación.

Artículo 3. Carácter imperativo.

Artículo 4. Ámbito material.

**CAPÍTULO II. RÉGIMEN DE LOS CONTRATOS A DISTANCIA.**

Artículo 5. Las partes.

Artículo 6. Instrumentos técnicos.

Artículo 7. Requisitos de información previa al contrato.

Artículo 8. Requisitos adicionales de información.

Artículo 9. Comunicación de las condiciones contractuales y de la información previa.

Artículo 10. Derecho de desistimiento.

Artículo 11. Pago del servicio prestado antes del desistimiento.

Artículo 12. Pago mediante tarjeta.

Artículo 13. Servicios no solicitados.

Artículo 14. Comunicaciones no solicitadas.

Artículo 15. Acciones de cesación.

Artículo 16. Reclamación extrajudicial.

Artículo 17. Carga de la prueba.

**CAPÍTULO III. RÉGIMEN SANCIONADOR.**

Artículo 18. Sanciones administrativas.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA.** Modificación de la Ley 26/1984, 19 de julio, general para la defensa de consumidores y usuarios.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA.** Plan de medidas de lucha contra las actividades de captación a distancia de información confidencial de forma fraudulenta.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA.**

**DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.** Competencia constitucional.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA. Incorporación de Derecho de la Unión Europea.

DISPOSICIÓN FINAL TERCERA. Entrada en vigor.

## CAPÍTULO I.

OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y CARÁCTER IMPERATIVO DE LOS DERECHOS RECOGIDOS EN LA LEY.

### Artículo 1. Objeto.

Esta Ley establece el régimen específico que habrá de aplicarse a los contratos con consumidores de servicios financieros prestados, negociados y celebrados a distancia, sin perjuicio de la aplicación de la normativa general sobre servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico que se contiene en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico y, en su caso, en el capítulo II del Título III y disposición adicional primera de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista y demás normativa de aplicación general a los consumidores, así como la normativa especial que rige la prestación de los servicios financieros en cada caso.

### Artículo 4. Ámbito material.

1. Se comprenden en el ámbito de la Ley los contratos celebrados entre un proveedor y un consumidor y las ofertas relativas a los mismos siempre que generen obligaciones para el consumidor, cuyo objeto es la prestación de todo tipo de servicios financieros a los consumidores, en el marco de un sistema de venta o prestación de servicios a distancia organizado por el proveedor, cuando utilice exclusivamente técnicas de comunicación a distancia, incluida la propia celebración del contrato.

...

2. A los efectos de la presente Ley, se entenderán por servicios financieros los servicios bancarios, de crédito o de pago, los servicios de inversión, las operaciones de seguros privados, los planes de pensiones y la actividad de mediación de seguros....

3. Se entiende que el contrato se celebra a distancia cuando para su negociación y celebración se utiliza exclusivamente una técnica de comunicación a distancia, sin presencia física y simultánea del proveedor y el consumidor, consistente en la utilización de medios telemáticos, electrónicos, telefónicos, fax u otros similares.

## **11. Descripción del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.**

Sumario:

## TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto y definiciones.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

## TÍTULO II. CARTA DE DERECHOS DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.

Artículo 3. Derechos de los usuarios finales.

CAPÍTULO I. DERECHO AL ACCESO A LA RED TELEFÓNICA FIJA, CON UNA CONEXIÓN QUE GARANTICE EL ACCESO FUNCIONAL A INTERNET, ASÍ COMO AL RESTO DE PRESTACIONES INCLUIDAS EN EL SERVICIO UNIVERSAL, A UN PRECIO ASEQUIBLE Y CON UNA CALIDAD DETERMINADA.

Artículo 4. Servicios que se incluyen en el ámbito del servicio universal.

## CAPÍTULO II. DERECHO A CELEBRAR CONTRATOS Y A RESCINDIRLOS, ASÍ COMO A CAMBIAR DE OPERADOR.

Artículo 5. Celebración de los contratos.

Artículo 6. Depósitos de garantía.

Artículo 7. Extinción de los contratos.

Artículo 8. Contenido de los contratos.

Artículo 9. Modificaciones contractuales.

Artículo 10. Procesos de cambio de operador.

Artículo 11. Aprobación y notificación de contratos y otras condiciones.

## CAPÍTULO III. DERECHO A LA INFORMACIÓN VERAZ, EFICAZ, SUFICIENTE, TRANSPARENTE Y ACTUALIZADA SOBRE LAS CONDICIONES OFRECIDAS POR LOS OPERADORES Y LAS GARANTÍAS LEGALES.

Artículo 12. Derecho a información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada.

Artículo 13. Comunicaciones comerciales.

## CAPÍTULO IV. DERECHO A RECIBIR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CON GARANTÍAS DE CALIDAD, ASÍ COMO A RECIBIR INFORMACIÓN COMPARABLE, PERTINENTE Y ACTUALIZADA SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS DISPONIBLES AL PÚBLICO.

Artículo 14. Obligaciones sobre calidad y facturación.

## CAPÍTULO V. DERECHO A LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y A SER INDEMNIZADO EN CASO DE INTERRUPCIÓN.

Artículo 15. Derecho a indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público.

Artículo 16. Derecho a compensación por la interrupción temporal del servicio de acceso a Internet.

Artículo 17. Determinación de los usuarios afectados por una interrupción del servicio telefónico móvil o de acceso a Internet móvil.

Artículo 18. Responsabilidad por daños.

Artículo 19. Suspensión temporal por impago del servicio telefónico desde una ubicación fija.

Artículo 20. Interrupción definitiva por impago del servicio telefónico desde una ubicación fija.

#### **CAPÍTULO VI. DERECHO A LA FACTURACIÓN DESGLOSADA, A LA DESCONEXIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS Y A ELEGIR EL MEDIO DE PAGO DE LOS SERVICIOS ENTRE LOS COMÚNMENTE UTILIZADOS EN EL TRÁFICO COMERCIAL.**

Artículo 21. Facturación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Artículo 22. Facturación desglosada del servicio telefónico.

Artículo 23. Integración de otros cargos en la factura de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Artículo 24. Derecho de desconexión de determinados servicios.

Artículo 25. Medios de pago.

#### **CAPÍTULO VII. DERECHO A UNA ATENCIÓN EFICAZ POR EL OPERADOR.**

Artículo 26. Servicio de atención al cliente de los operadores.

#### **CAPÍTULO VIII. DERECHO A VÍAS RÁPIDAS Y EFICACES PARA RECLAMAR.**

Artículo 27. Controversias entre operadores y usuarios finales.

#### **CAPÍTULO IX. DERECHO A PRESTACIONES ESPECIALES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y DE RENTA BAJA.**

Artículo 28. Medidas para garantizar la accesibilidad al servicio por las personas con discapacidad.

Artículo 29. Garantía del carácter asequible del servicio universal.

#### **CAPÍTULO X. PROTECCIÓN EN LA UTILIZACIÓN DE SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL.**

Artículo 30. Servicios de tarificación adicional.

#### **CAPÍTULO XI. DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.**

Artículo 31. Derechos en materia de protección de datos.

#### **CAPÍTULO XII. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINALES.**

Artículo 32. Obligaciones de los usuarios finales.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA. Vigencia de normas.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA. Especificaciones de la portabilidad.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA TERCERA. Códigos para la prestación de servicios de tarificación adicional.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA. Derogación normativa.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA. Modificación del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA. Título competencial.

DISPOSICIÓN FINAL TERCERA. Incorporación de derecho de la Unión Europea.

DISPOSICIÓN FINAL CUARTA. Facultades de desarrollo.

DISPOSICIÓN FINAL QUINTA. Entrada en vigor.