

ES

ES

ES



COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS

Bruselas, 8.10.2008  
COM(2008) 614 final

2008/0196 (COD)

Propuesta de

**DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**

**sobre derechos de los consumidores**

{SEC(2008) 2544}

{SEC(2008) 2545}

{SEC(2008) 2547}

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### 1. CONTEXTO DE LA PROPUESTA

- **Motivación y objetivos de la propuesta**

La propuesta es resultado del reexamen del acervo sobre consumidores, que abarca diversas Directivas sobre protección de los consumidores.

El reexamen se puso en marcha en 2004 con el objetivo de simplificar y completar el marco normativo existente. El objetivo global del reexamen es instaurar un auténtico mercado interior para las relaciones entre empresas y consumidores, estableciendo el equilibrio adecuado entre un elevado nivel de protección de éstos y la competitividad de las empresas, así como garantizando el respeto del principio de subsidiariedad.

Las Directivas objeto de reexamen contienen cláusulas de armonización mínima, lo que significa que los Estados miembros pueden mantener o adoptar normas más estrictas de protección de los consumidores. Los Estados miembros han hecho amplio uso de esta posibilidad. El resultado es un marco normativo fragmentado a través de la Comunidad, que ocasiona unos costes significativos de cumplimiento a las empresas que desean realizar transacciones transfronterizas.

Las normas sobre conflicto de leyes, como las incluidas en el Reglamento sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales («Roma I»), no abordan este problema. Con arreglo al Reglamento Roma I, los consumidores que contratan con un comerciante extranjero no pueden ser privados de la protección que les proporcionan las normas de aplicación obligada de su país de origen.

La fragmentación afecta al mercado interior, ya que las empresas son reticentes a vender a consumidores extranjeros, lo que reduce el bienestar del consumidor. Si los consumidores no pueden acceder a ofertas transfronterizas competitivas, no aprovechan plenamente los beneficios del mercado interior en términos de mayor oferta y mejores precios.

El nivel de confianza del consumidor en las compras transfronterizas es bajo. Una de las causas de este fenómeno es la fragmentación del acervo sobre consumidores. La fragmentación y el correspondiente desequilibrio de nivel de protección de los consumidores hacen difícil realizar campañas de sensibilización paneuropeas sobre los derechos del consumidor y aplicar modalidades alternativas de solución de conflictos.

El objetivo de la propuesta es contribuir a un mejor funcionamiento del mercado interior entre empresas y consumidores mediante un aumento de la confianza del consumidor en el mercado interior y la reducción de las reticencias de las empresas a realizar transacciones transfronterizas. Para alcanzar este objetivo global, es preciso disminuir la fragmentación, reforzar el marco regulador y ofrecer un elevado nivel común de protección a los consumidores, así como información adecuada sobre sus derechos y sobre la forma de ejercerlos. A tal fin, la Comisión Europea pondrá en marcha un proceso para determinar cuál es la forma más apropiada de informar a los consumidores sobre sus derechos básicos en el punto de venta.

- **Contexto general**

La fragmentación del acervo sobre consumidores provoca elevados costes a las empresas. Según las encuestas, la mayoría de agentes económicos considera que dichos

costes de cumplimiento constituyen una barrera importante para el comercio transfronterizo, que reduce sus incentivos para vender a consumidores de fuera de sus fronteras, en particular de los pequeños Estados miembros. Si no se toma ninguna medida legislativa a escala comunitaria, estos costes continuarán repercutiéndose a los consumidores en forma de precios más elevados o, peor aún, las empresas continuarán negándose a realizar ventas transfronterizas o practicarán discriminaciones geográficas entre consumidores en función de su país de residencia.

En su Resolución de 16 de julio de 2007, el Parlamento Europeo recomendó adoptar medidas legislativas y expresó su preferencia por un instrumento que adopte la forma de una Directiva horizontal basada en una armonización plena específica.

En su Comunicación «Un mercado único para la Europa del siglo XXI», de 20 de noviembre de 2007, la Comisión afirmó que el mercado único debe ofrecer mejores resultados y beneficios tangibles a los consumidores y a las PYME.

- **Disposiciones vigentes en el ámbito de la propuesta**

El objetivo de la propuesta es revisar la Directiva 85/577/CEE, sobre contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales, la Directiva 93/13/CEE, sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, la Directiva 97/7/CE, sobre contratos a distancia, y la Directiva 1999/44/CE, sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo. Estas cuatro Directivas otorgan derechos contractuales a los consumidores.

La propuesta combina estas cuatro Directivas en un único instrumento horizontal que regula los aspectos comunes de forma sistemática, simplifica y actualiza las normas existentes, y elimina las incoherencias y lagunas.

La propuesta se aleja del enfoque de armonización mínima de las cuatro Directivas existentes (que permite a los Estados miembros mantener o adoptar normas nacionales más estrictas que las establecidas en la Directiva) para adoptar un enfoque de armonización plena (que prohíbe a los Estados miembros mantener o adoptar disposiciones divergentes de las establecidas en la Directiva).

- **Coherencia con otras políticas y objetivos de la Unión**

La Directiva 2005/29/CE, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, contiene requisitos básicos de información que los comerciantes deben cumplir antes de celebrar un contrato. Las Directivas 85/577/CEE, 97/7/CE y 99/44/CEE también contienen requisitos de información. Conforme al objetivo de «legislar mejor», la propuesta garantiza la coherencia entre dichas Directivas y regula las consecuencias jurídicas del incumplimiento de tales requisitos.

La propuesta garantiza un elevado nivel de protección de los consumidores en los contratos celebrados con consumidores. Por tanto, la propuesta respeta los derechos fundamentales, en especial el artículo 38 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

La propuesta también respeta los principios fundamentales del Tratado CE, como los principios de libre circulación de mercancías y de libre prestación de servicios, que no podrán ser restringidos por normas nacionales más estrictas en los ámbitos armonizados por la Directiva, a excepción de las medidas necesarias y proporcionadas que los Estados miembros pueden adoptar por motivos de orden público, seguridad

pública, salud pública o protección del medio ambiente, de conformidad con el Derecho comunitario.

## 2. CONSULTA DE LAS PARTES INTERESADAS Y EVALUACIÓN DE IMPACTO

### • Consulta de las partes interesadas

#### Métodos y principales sectores de consulta, perfil general de los consultados:

El 8 de febrero de 2007, la Comisión adoptó el Libro Verde sobre la revisión del acervo en materia de consumo, que resume las conclusiones iniciales de la Comisión y pone en marcha una consulta pública centrada en aspectos transversales (es decir, las cuestiones horizontales) de las Directivas objeto de reexamen.

El Libro Verde suscitó contribuciones de un amplio elenco de partes interesadas, en particular de empresas, consumidores, el Parlamento Europeo, los Estados miembros, profesores universitarios y juristas.

La Comisión también publicó dos documentos de consulta centrados en aspectos específicos (es decir, cuestiones verticales) de las Directivas 97/7/CE y 85/577/CEE. Se invitó a todas las partes interesadas a presentar sus respuestas a la Comisión antes del 21 de noviembre de 2006 y del 4 de diciembre de 2007, respectivamente. La Comisión recibió 84 y 62 respuestas, respectivamente, de todos los principales interesados. El resultado de estas dos consultas específicas está disponible en el siguiente sitio web: [http://ec.europa.eu/consumers/rights/gen\\_rights\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/rights/gen_rights_en.htm).

La Comisión organizó una conferencia, de un día de duración, con las partes interesadas el 14 de noviembre de 2007.

El 20 de diciembre de 2007, la empresa subcontratada por la Comisión envió dos cuestionarios a las partes interesadas (uno a empresas y otro a consumidores).

Los problemas actuales y las diferentes opciones de modificaciones legislativas previstas fueron debatidos con empresas y consumidores, invitados a responder a preguntas sobre la incidencia probable de cada opción, en seminarios organizados en febrero de 2008.

#### Resumen de las respuestas y forma en que se han tenido en cuenta:

La mayoría de contribuciones al Libro Verde defienden la adopción de un instrumento legislativo horizontal aplicable a las transacciones nacionales y transfronterizas basado en una armonización plena específica, es decir, que aborde los problemas que crean a las empresas obstáculos importantes al comercio o que disuadan a los consumidores de efectuar compras transfronterizas. Según la mayoría de contribuciones, el instrumento legislativo horizontal debe ir acompañado de una revisión vertical de las Directivas sectoriales en vigor (como las Directivas sobre aprovechamiento por turno de bienes y sobre viajes combinados). Muchos se declararon a favor de reforzar la sistematización del acervo sobre consumidores, por ejemplo mediante la introducción de definiciones comunes de consumidor/comerciante y de entrega, así como de normas armonizadas en materia de derechos de información y de desistimiento, y mediante la fijación a escala comunitaria de una lista «negra» de cláusulas abusivas (totalmente prohibidas) y de una lista «gris» (cláusulas presuntamente abusivas) en lugar de la lista actual, meramente orientativa.

Esta consulta sobre el Libro Verde se realizó por internet del 8 de febrero de 2007 al 15 de mayo de 2007. La Comisión recibió 307 respuestas. Los resultados están disponibles en [http://ec.europa.eu/consumers/rights/cons\\_acquis\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/rights/cons_acquis_en.htm).

- **Obtención y utilización de asesoramiento técnico**

No ha sido necesario recurrir a asesoramiento externo.

- **Evaluación de impacto**

Seis opciones han sido objeto de una evaluación de impacto. Todas las opciones políticas toman como referencia el recientemente adoptado Reglamento Roma I.

La opción política 1 corresponde al *statu quo*, lo que implica mantener una armonización mínima del acervo sobre consumidores. El impacto económico de esta opción es negativo. Persistiría el problema fundamental de la fragmentación del marco normativo.

La opción política 2 es una opción no legislativa que prevé la financiación comunitaria de campañas de sensibilización y la autorregulación. Como paquete autónomo, dado que persistiría el problema clave de la fragmentación jurídica, no tendría ninguna incidencia positiva, a menos que los códigos de conducta se basaran en normas comunes del nivel más elevado y abarcaran toda la Comunidad.

La opción política 3 incluye un total de cuatro propuestas legislativas basadas en una armonización plena que pueden integrarse en un instrumento horizontal. Se centra en un número limitado de incoherencias de la legislación comunitaria. Aunque unas definiciones más claras y actualizadas simplificarían la legislación, su incidencia sería muy limitada en términos de mejora del funcionamiento del mercado interior, minimización de la carga impuesta a las empresas y aumento de la confianza de los consumidores.

La opción política 4 incluye dieciséis modificaciones legislativas basadas en una armonización plena, combinadas con las cuatro modificaciones legislativas propuestas en la opción política 3. Aborda todos los problemas relevantes en materia de protección de los consumidores que los comerciantes deben tener en cuenta al diseñar sus materiales promocionales, redactar las cláusulas tipo y desarrollar su actividad empresarial con los consumidores. La armonización plena de estos aspectos reduciría considerablemente los costes administrativos de los comerciantes que realizan ventas transfronterizas de forma directa o a distancia y tendría una incidencia positiva en el funcionamiento del mercado interior. Dichas modificaciones legislativas son importantes para la confianza de los consumidores en las compras transfronterizas. Además, esta opción política incluye una actualización de la legislación en función de la evolución del mercado. Esta opción política tiene un impacto económico positivo, aumenta la confianza de los consumidores y mejora la calidad de la legislación.

La opción política 5 incluye tres propuestas legislativas basadas en una armonización plena y garantiza nuevos derechos a los consumidores, además de las veinte modificaciones legislativas propuestas en las opciones políticas 3 y 4. Las ventajas que aportaría a los consumidores no parecen compensar su incidencia negativa sobre los costes soportados por las empresas y sobre la contribución para un mejor funcionamiento del mercado interior.

La opción política 6 incluye las propuestas legislativas incluidas en las opciones

políticas 3 y 4, más una cláusula de mercado interior que se aplicaría a los aspectos no armonizados plenamente. La cláusula de mercado interior permitiría a las partes contratantes, en los aspectos cubiertos por la cláusula, optar por la legislación de cualquier Estado miembro, aunque prevea un nivel de protección del consumidor inferior al otorgado por la legislación del país en el que éste reside. Dado que es contradictoria con el artículo 6 del Reglamento Roma I, dicha cláusula implicaría una modificación legislativa y un importante cambio de política pocos meses después de la adopción de dicho Reglamento, que incluye una cláusula de reexamen (que debe realizarse antes de 2013). Además, pese a contar con el apoyo de las empresas, en sus respuestas al Libro Verde la gran mayoría de Estados miembros y todas las organizaciones de consumidores se opusieron a esta opción política. Aunque esta opción permitiría eliminar los obstáculos reglamentarios en el mercado interior y reducir la carga impuesta a las empresas, desplazaría el problema de la inseguridad jurídica al consumidor, con la consiguiente incidencia negativa sobre la confianza de este último; también crearía problemas a los tribunales nacionales y a los organismos encargados de hacer cumplir la legislación, que deberían aplicar una legislación extranjera.

La Comisión realizó el análisis de impacto previsto en el programa de trabajo. Su informe puede consultarse en la siguiente dirección:

[http://ec.europa.eu/consumers/rights/cons\\_acquis\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/rights/cons_acquis_en.htm).

### 3. ASPECTOS JURÍDICOS DE LA PROPUESTA

- **Resumen de la acción propuesta**

El objetivo de la presente propuesta es contribuir al buen funcionamiento del mercado interior entre empresas y consumidores, así como garantizar un elevado nivel común de protección de los consumidores, mediante la armonización plena de los aspectos clave del Derecho contractual relativo a los consumidores que resultan pertinentes para el mercado interior.

- **Base jurídica**

Artículo 95 del Tratado.

- **Principio de subsidiariedad**

El principio de subsidiariedad se aplica en la medida en que el ámbito de la propuesta no es competencia exclusiva de la Comunidad.

Los objetivos de la propuesta no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros por los motivos que se exponen a continuación.

El problema de la fragmentación jurídica no puede ser resuelto de forma individual por los Estados miembros, ya que dicho problema se debe a la diferente implementación de las cláusulas de armonización mínima previstas en las Directivas vigentes por parte de los Estados miembros. Además, el hecho de responder de forma descoordinada a la evolución del mercado, así como a las lagunas y contradicciones entre las distintas legislaciones comunitarias de protección de los consumidores, genera una mayor fragmentación y agrava el problema. Solo una intervención comunitaria coordinada

puede contribuir a la realización del mercado interior solucionando este problema.

Una acción descoordinada y exclusiva de los Estados miembros no permitiría a las empresas, en particular a las PYME, ni a los consumidores beneficiarse del mercado interior. Dicha acción descoordinada no aprovecharía el potencial del mercado interior entre empresas y consumidores, en particular el gran potencial de crecimiento de la venta a distancia transfronteriza, del que las PYME podrían beneficiarse directamente. También impediría a los consumidores aprovechar los beneficios del mercado interior, es decir, una mayor oferta y mejores precios resultantes de las ofertas transfronterizas. Finalmente, frenaría el desarrollo de las empresas competitivas, en particular de las PYME, que desearan expandir sus actividades en la Comunidad.

La acción comunitaria facilitará la consecución de los objetivos de la propuesta por los motivos que se indican a continuación.

La propuesta se basa en una armonización plena de la legislación contractual comunitaria relativa a los consumidores. Su incidencia positiva en el mercado minorista sería considerable. Como muestra el informe de la evaluación de impacto, se reducirían considerablemente las cargas administrativas impuestas a las empresas que desean realizar ventas transfronterizas.

La propuesta crearía un único conjunto de normas que garantizarían un elevado nivel común de protección de los consumidores en toda la Comunidad y que permitirían a los comerciantes vender a los consumidores de los 27 Estados miembros en las mismas condiciones que en su país, por ejemplo utilizando las mismas cláusulas tipo en los contratos y el mismo material informativo. Por tanto, la propuesta reduciría significativamente los costes de cumplimiento para los comerciantes, garantizando al mismo tiempo a los consumidores un elevado nivel de protección.

Las diferencias de crecimiento entre las ventas nacionales y las ventas transfronterizas son particularmente importantes en el caso de las ventas por internet, cuyo potencial de desarrollo es elevado. Por tanto, la presente propuesta podría constituir uno de los principales resultados tangibles del mercado interior entre empresas y consumidores.

La fragmentación jurídica resultante de la implementación, por parte de los Estados miembros, de las cláusulas de armonización mínima incluidas en las Directivas objeto de reexamen fue subrayada en un análisis de Derecho comparado sobre la aplicación del acervo sobre consumidores en los 27 Estados miembros. Este análisis se ha publicado en: [http://ec.europa.eu/consumers/rights/cons\\_acquis\\_en.htm#comp](http://ec.europa.eu/consumers/rights/cons_acquis_en.htm#comp).

La encuesta Eurobarómetro de 2008 indica que dicha fragmentación jurídica supone un importante obstáculo para el comercio transfronterizo.

El ámbito de la presente propuesta se limita a las normas de protección de los consumidores que figuran en los contratos celebrados entre comerciantes y consumidores. Armoniza plenamente todos los aspectos de protección de los consumidores que resultan pertinentes para el comercio transfronterizo, es decir, los aspectos que los comerciantes consideran fundamentales cuando redactan las cláusulas contractuales tipo o elaboran su material informativo, así como para el ejercicio de su actividad (por ejemplo, la gestión de las devoluciones en la venta directa o a distancia).

Por tanto, la propuesta se ajusta al principio de subsidiariedad.

La Comisión reconoce que el enfoque de armonización plena aplicado con éxito en la Directiva sobre prácticas comerciales desleales en materia de protección de los consumidores supone un nuevo punto de partida en el ámbito de los derechos contractuales de los consumidores. Por este motivo, se hace necesaria una estrategia de comunicación apropiada, a fin de explicar la incidencia y los beneficios de la propuesta. Además del diálogo interinstitucional con el Parlamento y el Consejo, la Comisión tiene intención de trabajar activamente con todas las partes interesadas en los próximos meses en los diferentes Estados miembros.

- **Principio de proporcionalidad**

La propuesta se ajusta al principio de proporcionalidad por los motivos que se exponen a continuación.

La propuesta sólo regula los aspectos esenciales de Derecho Contractual relativo a los consumidores y no interfiere con conceptos más generales de Derecho Contractual, como la capacidad de contratar o la indemnización por daños y perjuicios.

La propuesta se aplica tanto a los contratos nacionales como a los transfronterizos, conforme a los resultados del Libro Verde. La inclusión de las transacciones nacionales en el ámbito de aplicación de la propuesta es conforme con el objetivo de simplificar el marco normativo comunitario, ya que evita un régimen dual, que acentuaría la fragmentación y las distorsiones de la competencia entre las empresas que operan únicamente en un marco nacional y las que tienen una actividad nacional y transfronteriza.

La carga administrativa para las administraciones públicas sería poco significativa, ya que bastaría la notificación a la Comisión de la jurisprudencia nacional sobre cláusulas contractuales abusivas en el marco de un procedimiento de comitología.

Gracias a la armonización plena, los comerciantes comunitarios que desean expandir sus actividades transfronterizas verían reducirse significativamente sus costes administrativos. Algunas empresas que operan únicamente a escala nacional y no están interesadas en aprovechar las ventajas del mercado interior se verían marginalmente perjudicadas por pequeños costes excepcionales de adaptación a las modificaciones legislativas. En cuanto a los minoristas que efectúan ventas directas, se prevén pequeñas cargas adicionales para tipos específicos de empresas, como las tiendas de artículos de segunda mano que actúan como intermediarios entre particulares.

Si la propuesta refuerza la protección de los consumidores y estimula la competencia en el mercado de la venta minorista gracias a una mayor cantidad de ofertas transfronterizas, los consumidores se beneficiarán de una mayor oferta, una mejor calidad y precios más bajos.

- **Instrumentos elegidos**

Instrumentos propuestos: directiva.

No serían adecuados otros instrumentos por los motivos que se exponen a continuación.

El problema de la fragmentación del marco normativo comunitario sólo puede resolverse a escala comunitaria mediante una iniciativa legislativa. La autorregulación

o corregulación no resolverían este problema de fragmentación jurídica.

Una directiva es preferible a un reglamento, ya que su transposición permite integrar más fácilmente la legislación comunitaria en el Derecho Contractual o en los códigos en materia de consumidores vigentes a escala nacional. Daría a los Estados miembros el margen de apreciación necesario para mantener los conceptos jurídicos nacionales y los principios de base del Derecho Contractual interno que se ajusten a los objetivos de la propuesta legislativa comunitaria. A diferencia de un reglamento, la aplicación de una directiva puede dar lugar a un único conjunto coherente de normas, más fácil de aplicar e interpretar para los comerciantes, más fácil de hacer cumplir para las autoridades públicas y más ajustado al principio de subsidiariedad.

#### **4. REPERCUSIONES PRESUPUESTARIAS**

El coste del futuro Comité sobre Cláusulas Abusivas incluye el sueldo, estimado en 117 000 EUR, de un funcionario responsable de prestar apoyo al proceso de comitología. También incluye el coste de la sesión plenaria con un participante de los 27 Estados miembros y de tres reuniones previstas al año, estimado en 20 000 EUR cada una.

#### **5. INFORMACIÓN ADICIONAL**

- **Simplificación**

La propuesta supone una simplificación de la normativa.

La propuesta simplifica considerablemente el acervo sobre consumidores. Al fusionar cuatro Directivas, regula de forma sistemática los aspectos comunes y elimina los solapamientos y las incoherencias. Por ejemplo, la propuesta regula de forma coherente diversos aspectos comunes, como las definiciones comunes, la información precontractual y las normas sobre aspectos contractuales de las ventas, actualmente dispersas en diversas Directivas.

La propuesta se inscribe en el Programa Continuo de la Comisión para la Actualización y la Simplificación del Acervo Comunitario, así como en su Programa Legislativo y de Trabajo, con la referencia 2008/SANCO/001.

- **Derogación de disposiciones legales vigentes**

La adopción de la propuesta supondrá la derogación de legislación vigente.

- **Cláusula de reexamen/revisión/expiración**

La propuesta incluye una cláusula de reexamen.

- **Tabla de correspondencias**

Los Estados miembros deben comunicar a la Comisión el texto de las disposiciones nacionales que transpongan la Directiva, así como una tabla de correspondencias entre dichas disposiciones y la Directiva.

- **Espacio Económico Europeo**

El acto propuesto es pertinente a efectos del Espacio Económico Europeo y, por consiguiente, debe hacerse extensivo a su territorio.

- **Explicación detallada de la propuesta**

El capítulo I contiene definiciones comunes, como las de «consumidor» y «comerciante», y consagra el principio de plena armonización.

El capítulo II contiene un conjunto de informaciones que los comerciantes deben facilitar antes de celebrar un contrato con consumidores e impone una obligación de información a los intermediarios que celebren contratos en nombre de consumidores. El capítulo III, que sólo se aplica a los contratos a distancia y a los contratos celebrados fuera del establecimiento, establece requisitos de información específicos y regula de forma coherente el derecho de desistimiento (duración, ejercicio y efectos). También hace referencia a un formulario normalizado de desistimiento, reproducido en el anexo I, letra B.

El capítulo IV aclara las disposiciones de la Directiva 99/44/CE. Mantiene el principio de responsabilidad del comerciante frente al consumidor durante un periodo de dos años si los bienes no se ajustan a lo dispuesto en el contrato. Introduce una nueva norma, según la cual sólo se transfiere al consumidor el riesgo de pérdida o deterioro de los bienes cuando el consumidor o un tercero designado por él, a excepción del transportista, adquiere la posesión material de los bienes.

El capítulo V refleja ampliamente lo dispuesto en la Directiva 93/13/CEE. Se aplica a las cláusulas contractuales abusivas no negociadas individualmente, como las cláusulas contractuales tipo. Cláusulas abusivas son las que crean desequilibrios significativos en los derechos y las obligaciones de consumidores y comerciantes, y no son vinculantes para los consumidores. Para garantizar la seguridad jurídica, la Directiva contiene dos listas de cláusulas abusivas. El anexo II contiene una lista de cláusulas que se consideran abusivas en cualquier circunstancia. El anexo III contiene una lista de cláusulas que se consideran abusivas a menos que el comerciante demuestre lo contrario. Estas listas se aplican en todos los Estados miembros y sólo pueden modificarse mediante el procedimiento de comitología previsto en la Directiva.

Propuesta de

## **DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**

### **sobre derechos de los consumidores**

**(Texto pertinente a efectos del EEE)**

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea y, en particular, su artículo 95,

Vista la propuesta de la Comisión<sup>1</sup>,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo<sup>2</sup>,

De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 251 del Tratado<sup>3</sup>,

Considerando lo siguiente:

- (1) La Directiva 85/577/CEE del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales<sup>4</sup>, la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores<sup>5</sup>, 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<sup>6</sup>, y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo<sup>7</sup>, otorgan diversos derechos contractuales a los consumidores.
- (2) Dichas Directivas han sido reexaminadas a la luz de la experiencia adquirida, a fin de simplificar y actualizar las normas aplicables y eliminar las incoherencias y lagunas no deseadas. Este reexamen ha mostrado que conviene sustituir las cuatro Directivas citadas por la presente Directiva. Por tanto, la presente Directiva debe fijar normas estándar para los aspectos comunes y alejarse del principio de armonización mínima presente en las Directivas anteriores, que permitía a los Estados miembros mantener o adoptar normas nacionales más estrictas.
- (3) El artículo 153, apartado 1, y el artículo 153, apartado 3, letra a), del Tratado establecen que la Comunidad contribuirá a que se alcance un alto nivel de protección de los consumidores mediante las medidas que adopte en virtud de su artículo 95.

---

<sup>1</sup> DO C [...] de [...], p. [...].

<sup>2</sup> DO C [...] de [...], p. [...].

<sup>3</sup> DO C [...] de [...], p. [...].

<sup>4</sup> DO L 372 de 31.12.1985, p. 31.

<sup>5</sup> DO L 95 de 21.4.1993, p. 29.

<sup>6</sup> DO L 144 de 4.6.1997, p. 19. Directiva modificada en último lugar por la Directiva 2007/64/CE (DO L 319 de 5.12.2007, p. 1).

<sup>7</sup> DO L 171 de 7.7.1999, p. 12.

- (4) Según el artículo 14, apartado 2, del Tratado, el mercado interior comprende un espacio sin fronteras interiores en el que están garantizadas la libre circulación de mercancías y servicios y la libertad de establecimiento. La armonización de determinados aspectos del Derecho contractual relativo a los consumidores es necesaria para promover un auténtico mercado interior para los consumidores, estableciendo el equilibrio adecuado entre un elevado nivel de protección de éstos y la competitividad de las empresas, al tiempo que se garantiza el respeto del principio de subsidiariedad.
- (5) Los consumidores no aprovechan plenamente el potencial de las ventas a distancia transfronterizas, que debería constituir uno de los principales resultados tangibles del mercado interior. En comparación con el significativo crecimiento de las ventas a distancia nacionales durante los últimos años, el crecimiento de las ventas a distancia transfronterizas ha sido limitado. Esta diferencia es particularmente importante en el caso de las ventas por internet, cuyo potencial de desarrollo es elevado. El potencial transfronterizo de los contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales (venta directa) se ve limitado por diversos factores, entre los que figuran las diferentes normas nacionales de protección de los consumidores impuestas a las empresas. Frente al crecimiento de las ventas directas realizadas a escala nacional durante los últimos años, en particular en el sector de los servicios (como los servicios públicos), el número de consumidores que utilizan este canal para efectuar compras transfronterizas permanece estable. Habida cuenta del crecimiento de las oportunidades comerciales en numerosos Estados miembros, las pequeñas y medianas empresas (incluidos los empresarios individuales) y los agentes de las empresas que practican la venta directa deberían estar más dispuestos a buscar oportunidades comerciales en otros Estados miembros, en particular en las regiones fronterizas. Por tanto, la plena armonización de la información facilitada al consumidor y del derecho de desistimiento en los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento contribuirá a un mejor funcionamiento del mercado interior entre empresas y consumidores.
- (6) Las leyes de los Estados miembros sobre contratos celebrados con consumidores muestran marcadas diferencias, que pueden generar distorsiones apreciables de la competencia y obstaculizar el buen funcionamiento del mercado interior. La legislación comunitaria vigente en materia de contratos celebrados con consumidores a distancia o fuera de los establecimientos comerciales, bienes de consumo y garantías, así como de cláusulas contractuales abusivas, establece normas mínimas de armonización de la legislación, que permiten a los Estados miembros mantener o introducir medidas más estrictas que garanticen un mayor nivel de protección de los consumidores en sus territorios. Además, numerosas cuestiones están reguladas de manera incoherente en distintas directivas o se han dejado abiertas. Los Estados miembros han abordado estas cuestiones de diferentes formas. Como consecuencia, las disposiciones nacionales que aplican las Directivas sobre Derecho contractual de los consumidores difieren de forma significativa.
- (7) Estas disparidades crean obstáculos significativos en el mercado interior, que afectan a las empresas y a los consumidores. Aumentan los costes de cumplimiento para las empresas que desean realizar ventas transfronterizas de bienes o prestar servicios transfronterizos. La fragmentación también afecta a la confianza de los consumidores en el mercado interior. Este efecto negativo sobre la confianza de los consumidores se ve incrementado por un nivel desigual de protección de los consumidores en la Comunidad. Este problema se ve especialmente agudizado por la evolución reciente del mercado.

- (8) Una armonización plena de determinados aspectos reglamentarios fundamentales reforzará considerablemente la seguridad jurídica, tanto para los consumidores como para las empresas. Los consumidores y las empresas podrán contar con un único marco normativo basado en conceptos jurídicos claramente definidos que regularán determinados aspectos de los contratos celebrados entre empresas y consumidores en la Comunidad. Como consecuencia de ello, desaparecerán los obstáculos derivados de la fragmentación de las normas y será posible la consecución del mercado interior en este ámbito. Estos obstáculos solo podrán eliminarse estableciendo normas uniformes a escala comunitaria. Además, los consumidores disfrutarán de un elevado nivel común de protección en toda la Comunidad.
- (9) El ámbito armonizado por la presente Directiva debe abarcar determinados aspectos de los contratos entre empresas y consumidores. En particular, debe abarcar las normas relativas a la información que es preciso facilitar antes de celebrar un contrato y durante la ejecución del mismo, el derecho de desistimiento en los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento, los derechos específicos de los consumidores en los contratos de venta y las cláusulas contractuales abusivas en los contratos celebrados con consumidores.
- (10) Las disposiciones de la presente Directiva deben entenderse sin perjuicio del Reglamento (CE) nº 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I)<sup>8</sup>.
- (11) La legislación comunitaria en vigor sobre servicios financieros destinados a los consumidores incluye numerosas normas de protección de los consumidores. Por este motivo, las disposiciones de la presente Directiva sólo abarcan los contratos relativos a servicios financieros en la medida necesaria para cubrir las lagunas de la legislación.
- (12) La nueva definición de contrato a distancia debe abarcar todos los casos en que los contratos de ventas o de servicios se celebran exclusivamente a través de uno o varios medios de telecomunicación (venta por correo, internet, teléfono o fax). Esto debería crear condiciones iguales de competencia para todos los comerciantes a distancia. Debería también mejorar la seguridad jurídica con respecto a la definición actual, que requiere la existencia de un sistema de venta a distancia organizado, gestionado por el comerciante, en el momento de la celebración del contrato.
- (13) En la definición de contrato a distancia, no deben tenerse en cuenta las circunstancias específicas en las que se ha realizado la oferta o se ha negociado el contrato. El hecho de que el comerciante sólo practique la venta a distancia de forma ocasional o que utilice un sistema organizado gestionado por un tercero, como una plataforma en línea, no debe privar a los consumidores de protección. Asimismo, todo contrato negociado en persona entre el comerciante y el consumidor fuera del establecimiento debe considerarse un contrato a distancia si se ha celebrado exclusivamente a través de medios de telecomunicación, como por teléfono o internet. Una definición más simple de contrato a distancia debería mejorar la seguridad jurídica para el comerciante y protegerle contra la competencia desleal.
- (14) La noción de contrato celebrado fuera del establecimiento debe definirse como un contrato celebrado con la presencia física simultánea del comerciante y el consumidor fuera de un establecimiento mercantil, por ejemplo en el domicilio o lugar de trabajo del consumidor. Fuera del establecimiento, el consumidor está bajo presión

---

<sup>8</sup> DO L 177 de 4.7.2008, p. 6.

psicológica, haya solicitado o no la visita del comerciante. Además, para evitar que se eludan las normas al entrar en contacto con el consumidor fuera del establecimiento mercantil, los contratos negociados, por ejemplo, en el domicilio del consumidor pero celebrados en un establecimiento mercantil deben ser considerados contratos celebrados fuera del establecimiento.

- (15) Por establecimiento mercantil debe entenderse todo tipo de instalaciones (como tiendas o camiones) que sirvan al comerciante como local de negocios permanente. Los puestos de mercado y los «stands» de ferias deben ser tratados como establecimientos comerciales, aunque el comerciante sólo los utilice temporalmente. En cambio, no deben ser considerados establecimientos comerciales los locales alquilados por un breve periodo en los que no esté establecido el comerciante (como hoteles, restaurantes, centros de conferencias o cines alquilados por comerciantes, en los que no estén establecidos). Asimismo, no debe ser considerado establecimiento mercantil ningún espacio público, incluidos los transportes públicos o las instalaciones públicas, ni los domicilios privados o lugares de trabajo.
- (16) La definición de soporte duradero debe incluir, en particular, los documentos en papel, las memorias USB, los CD-ROM, los DVD, las tarjetas de memoria y los discos duros de ordenador, en los que se guarde correo electrónico o ficheros PDF.
- (17) Los consumidores deben tener derecho a recibir información antes de celebrar el contrato. Sin embargo, los comerciantes no deben tener que proporcionar información que resulte evidente por el contexto. Por ejemplo, en una transacción celebrada en un establecimiento, es posible que las principales características del producto, la identidad del comerciante y las modalidades de entrega resulten evidentes por el contexto. En las transacciones a distancia y fuera del establecimiento, el comerciante siempre debe facilitar información sobre las modalidades de pago, entrega, funcionamiento y tratamiento de reclamaciones, ya que pueden no resultar evidentes por el contexto.
- (18) Debe obligarse al comerciante a informar por anticipado al consumidor de toda 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.
- (19) En las subastas públicas, debido a la naturaleza y tradición de dicho método de venta, el subastador puede facilitar su propia información de contacto en vez de la dirección geográfica y la identidad del vendedor en cuyo nombre vende los bienes.
- (20) El consumidor debe saber si contrata con un comerciante o con un intermediario que actúa por cuenta de otro consumidor, ya que en el segundo caso no se puede beneficiar de la protección otorgada por la presente Directiva. Por tanto, el intermediario debe informar de este hecho y de sus consecuencias. La noción de intermediario no debe incluir las plataformas de comercio en línea que no celebran el contrato en nombre o por cuenta de cualquier otra parte.
- (21) En los contratos a distancia, es preciso adaptar los requisitos de información para tener en cuenta las restricciones técnicas de determinados medios de comunicación, como las limitaciones de número de caracteres en determinadas pantallas de teléfono móvil o de tiempo en los anuncios de ventas televisivos. En este caso, 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.

- (22) Dado que en las ventas a distancia el consumidor no puede ver el bien antes de celebrar el contrato, debe disponer de un derecho de desistimiento que le permita verificar la naturaleza y el buen funcionamiento de los bienes.
- (23) 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. Debe aplicarse el mismo plazo de desistimiento a todos los contratos a distancia y a los contratos celebrados fuera del establecimiento.
- (24) Para garantizar la seguridad jurídica, conviene que el Reglamento (CEE, Euratom) nº 1182/71 del Consejo, de 3 de junio de 1971, por el que se determinan las normas aplicables a los plazos, fechas y términos<sup>9</sup>, se aplique al cálculo de los plazos establecidos en la presente Directiva. Por tanto, todos los plazos previstos en la presente Directiva deben entenderse como días naturales.
- (25) Las normas sobre contratos a distancia deben entenderse sin perjuicio de las disposiciones sobre celebración de contratos electrónicos y realización de pedidos electrónicos fijadas en los artículos 9 y 11 de la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre comercio electrónico).
- (26) Si el consumidor realiza un pedido de más de un bien al mismo comerciante, debe poder ejercitar un derecho de desistimiento para cada uno de los bienes. Si los bienes se entregan por separado, el plazo de desistimiento debe empezar cuando el consumidor adquiera la posesión material de cada uno de los bienes. Cuando un bien se entregue en diferentes lotes o partes, el plazo de desistimiento debe empezar cuando el consumidor o un tercero por él indicado adquiera la posesión material del último lote o de la última parte.
- (27) Si el comerciante no ha informado al consumidor acerca del derecho de desistimiento antes de la celebración de un contrato a distancia o fuera del establecimiento, debe ampliarse el plazo de desistimiento. Sin embargo, para garantizar la seguridad jurídica a lo largo del tiempo, conviene introducir un plazo de prescripción de tres meses, a condición de que el comerciante haya cumplido íntegramente sus obligaciones contractuales. Debe considerarse que el comerciante ha cumplido íntegramente sus obligaciones cuanto ha entregado los bienes o ha prestado íntegramente los servicios solicitados por el consumidor.
- (28) Las diferentes modalidades de ejercicio del derecho de desistimiento existentes en los Estados miembros han ocasionado costes a las empresas que realizan ventas transfronterizas. La introducción de un formulario normalizado de desistimiento armonizado para el consumidor debe simplificar el proceso de desistimiento y aportar seguridad jurídica. Por estas razones, los Estados miembros deben abstenerse de añadir requisitos de presentación del formulario normalizado comunitario, por ejemplo en cuanto al tamaño de letra.
- (29) Como la experiencia muestra que numerosos consumidores y comerciantes prefieren comunicarse a través del sitio web del comerciante, este último debe tener la posibilidad de ofrecer al consumidor la opción de cumplimentar un formulario de

---

<sup>9</sup> DO L 124 de 8.6.1971, p. 1.

desistimiento en línea. En este caso, el comerciante debe proporcionar un acuse de recibo por correo electrónico sin demora.

- (30) En caso de desistimiento, el comerciante debe reembolsar todos los pagos recibidos del consumidor, incluidos los correspondientes a los gastos en que ha incurrido el comerciante para entregar los bienes al consumidor.
- (31) Algunos consumidores ejercen su derecho de desistimiento después de haber utilizado los bienes más de lo que sería necesario para comprobar su naturaleza o funcionamiento. En este caso, el consumidor debe ser responsable de cualquier depreciación de los bienes. Para comprobar la naturaleza y el funcionamiento de un bien, el consumidor sólo debe realizar las mismas manipulaciones y los mismos ensayos que se admitirían en un establecimiento mercantil. Por ejemplo, el consumidor podría probarse una prenda, pero no estaría autorizado a llevarla puesta. Para garantizar la efectividad del derecho de desistimiento en los contratos de servicio, en particular en los trabajos de renovación no urgentes para los cuales el consumidor podría estar sometido a una gran presión de venta en su propio domicilio seguida de una ejecución inmediata del servicio antes de que expire el plazo de desistimiento, los consumidores no deben tener que soportar ningún coste por tales servicios.
- (32) Para evitar que el comerciante reembolse a un consumidor que no ha devuelto los bienes, el consumidor debe estar obligado a devolver los bienes a más tardar catorce días después de haber notificado al comerciante su decisión de desistir del contrato.
- (33) Deben existir algunas excepciones al derecho de desistimiento, en particular en los casos en que sea inadecuado habida cuenta de la naturaleza del producto. Eso es aplicable, por ejemplo, al vino suministrado mucho tiempo después de la celebración de un contrato de naturaleza especulativa, en que el valor depende de las fluctuaciones del mercado (*vin en primeur*).
- (34) Además, en los contratos a distancia para la prestación de servicios cuya ejecución comience durante el plazo de desistimiento (por ejemplo, archivos de datos descargados por el consumidor durante dicho plazo), sería injusto permitir al consumidor desistir del contrato después de haber utilizado de forma total o parcial el servicio. Por tanto, el consumidor debe perder su derecho de desistimiento si la ejecución del contrato empieza con su acuerdo expreso previo.
- (35) La Comisión ha detectado que algunos consumidores encuentran grandes problemas en el sector de mejora del hogar, al sufrir una gran presión para solicitar trabajos de renovación caros. El ámbito de aplicación de las normas de información y desistimiento debe ser clarificado y ampliado para abarcar este tipo de contrato. Sólo los contratos de cesión de intereses sobre bienes inmobiliarios deben excluirse del ámbito de aplicación de las normas sobre información y derecho de desistimiento aplicables a los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento.
- (36) La aplicación del derecho de desistimiento puede ser inadecuada en el caso de determinados servicios relacionados con el alojamiento, el transporte y el ocio. La celebración de los correspondientes contratos implica la reserva de unos recursos que el comerciante puede tener dificultad para conseguir si se introduce el derecho de desistimiento. Por tanto, no deben aplicarse a dichos contratos a distancia las disposiciones sobre información a los consumidores y derecho de desistimiento.
- (37) A efectos de simplificación y seguridad jurídica, el derecho de desistimiento debe aplicarse a todos los tipos de contrato celebrados fuera del establecimiento, salvo en

circunstancias rigurosamente definidas y fácilmente demostrables. Por tanto, el derecho de desistimiento no debe aplicarse a las reparaciones urgentes efectuadas en el domicilio del consumidor, ya que tal derecho sería incompatible con la situación de urgencia, ni a los servicios de entrega a domicilio que permiten al consumidor escoger alimentos, bebidas u otros bienes de consumo corriente en el sitio web de un supermercado y solicitar su entrega a domicilio. Dado que son bienes baratos y adquiridos regularmente por los consumidores para su consumo o utilización cotidiana, no deben estar sujetos al derecho de desistimiento. Las principales dificultades que encuentran los consumidores y las principales fuentes de litigios con los comerciantes guardan relación con la entrega de bienes, en particular con la pérdida o deterioro de los bienes durante el transporte y las entregas tardías o incompletas. Por tanto, es preciso aclarar y armonizar las normas nacionales sobre entrega y transmisión del riesgo.

- (38) En las ventas a consumidores, la entrega de los bienes puede realizarse de distintas formas. Sólo una norma a la que puedan establecerse excepciones libremente ofrece la necesaria flexibilidad para poder tener en cuenta dichas variaciones. Es preciso proteger al consumidor frente a todo riesgo de pérdida o deterioro de los bienes acaecido durante el transporte organizado o realizado por el comerciante. La norma introducida sobre transmisión del riesgo no debe aplicarse si el consumidor retarda indebidamente la toma de posesión de los bienes (por ejemplo, si el consumidor no los va a buscar a la oficina de correos en el plazo fijado por esta última). En esas circunstancias, el consumidor debe soportar el riesgo de pérdida o deterioro después del momento de la entrega acordado con el comerciante.
- (39) El comerciante debe ser responsable frente al consumidor si los bienes no se ajustan a lo establecido en el contrato. Debe presumirse que los bienes se ajustan a lo establecido en el contrato si cumplen determinadas condiciones, relativas sobre todo a su calidad. La calidad y las prestaciones que los consumidores pueden razonablemente esperar dependen, entre otras cosas, de que los bienes sean nuevos o de segunda mano, así como de su vida útil prevista.
- (40) Si los bienes no son conformes con el contrato, el consumidor debe poder, en primer lugar, exigir al comerciante que opte por repararlos o sustituirlos, a menos que el comerciante demuestre que ello es ilícito, imposible o le supone un esfuerzo desproporcionado. El esfuerzo del comerciante debe determinarse objetivamente, teniendo en cuenta los costes soportados para subsanar la falta de conformidad, el valor de los bienes y la importancia de dicha falta de conformidad. La falta de piezas de recambio no debe ser un motivo válido para justificar que el comerciante no subsane la falta de conformidad en un plazo razonable o sin esfuerzo desproporcionado.
- (41) El consumidor no debe tener que asumir ningún coste para subsanar la falta de conformidad, en particular los gastos de transporte, mano de obra o material. Además, el consumidor no debe compensar al comerciante por el uso de los bienes defectuosos.
- (42) Si el comerciante se ha negado a subsanar la falta de conformidad, o no lo ha conseguido en más de una ocasión, el consumidor debe poder optar libremente por cualquier solución disponible. La negativa del comerciante puede ser explícita o implícita, lo que significa, en el segundo caso, que el comerciante no ha respondido a la petición del consumidor de subsanar la falta de conformidad o la ha ignorado.
- (43) La Directiva 1999/44/CE permitía a los Estados miembros fijar un periodo de dos meses como mínimo durante el cual el consumidor debía informar al comerciante de

cualquier falta de conformidad. Las divergencias entre las leyes de transposición han creado obstáculos al comercio. Por tanto, es necesario eliminar esta opción legislativa y mejorar la seguridad jurídica, obligando a los consumidores a informar al comerciante de la falta de conformidad en un plazo de dos meses a partir de la fecha de constatación.

- (44) Algunos comerciantes o productores ofrecen a los consumidores garantías comerciales. Para garantizar que no se induce a error a los consumidores, las garantías comerciales deben contener determinada información, incluida su duración, el ámbito territorial y una declaración de que la garantía no afectará a los derechos jurídicos del consumidor.
- (45) Es necesario proteger a los consumidores frente a las cláusulas contractuales abusivas no negociadas individualmente, como las cláusulas contractuales tipo. Las normas sobre cláusulas abusivas no deben aplicarse a las cláusulas que el consumidor haya aceptado en una negociación. La posibilidad de escoger entre diferentes cláusulas contractuales redactadas por el comerciante o por terceros por cuenta del comerciante no debe ser asimilada a una negociación.
- (46) Las disposiciones sobre cláusulas contractuales abusivas no deben aplicarse a las cláusulas contractuales que reflejen de forma directa o indirecta disposiciones legales o reglamentarias imperativas de los Estados miembros que se ajusten al Derecho comunitario. Del mismo modo, las cláusulas que reflejen los principios o las disposiciones de los convenios internacionales, en especial en el ámbito de los transportes, en los que la Comunidad o los Estados miembros son parte, no deben ser objeto de apreciación del carácter abusivo.
- (47) Los contratos celebrados con consumidores deben redactarse en términos claros y comprensibles, y ser legibles. Los comerciantes deben poder escoger el tipo o tamaño de caracteres en los que están redactadas las cláusulas contractuales. El consumidor debe tener oportunidad de leer las cláusulas antes de celebrar el contrato. Esta oportunidad puede consistir en facilitar las cláusulas al consumidor si lo solicita (en los contratos celebrados en el establecimiento), ponerlas a su disposición de cualquier otra manera (por ejemplo, en el sitio web del comerciante en los contratos a distancia) o adjuntar cláusulas tipo al formulario de pedido (en los contratos celebrados fuera del establecimiento). El comerciante debe solicitar el consentimiento expreso del consumidor para todo pago adicional a la remuneración de la obligación contractual principal del comerciante. Debe estar prohibido deducir el consentimiento utilizando sistemas de exclusión voluntaria, como casillas ya marcadas en línea.
- (48) Al apreciar la buena fe, debe prestarse especial atención a la fuerza de las respectivas posiciones negociadoras de las partes, a si se ha inducido de algún modo al consumidor a dar su acuerdo a la cláusula y a si los bienes se han vendido o los servicios se han prestado a petición especial del consumidor. El comerciante puede satisfacer el requisito de buena fe si trata de manera justa y equitativa a la otra parte, cuyos intereses legítimos debe tener en cuenta.
- (49) A efectos de la presente Directiva, no debe apreciarse la equidad de las cláusulas que describan el objeto principal del contrato ni la relación calidad/precio de los bienes o servicios suministrados a menos que dichas cláusulas no cumplan los requisitos de transparencia. Sin embargo, el objeto principal del contrato y la relación calidad/precio deben tenerse en cuenta para evaluar la equidad de otras cláusulas. Por ejemplo, en los contratos de seguros, las cláusulas que definen o delimitan claramente el riesgo asegurado y el compromiso del asegurador no deben ser objeto de dicha apreciación,

ya que dichas limitaciones se tienen en cuenta en el cálculo de la prima abonada por el consumidor.

- (50) Para garantizar la seguridad jurídica y mejorar el funcionamiento del mercado interior, la Directiva debe incluir dos listas de cláusulas abusivas. El anexo II contiene una lista de cláusulas que deben considerarse abusivas en cualquier circunstancia. El anexo III contiene una lista de cláusulas que deben considerarse abusivas a menos que el comerciante demuestre lo contrario. Las mismas listas deben aplicarse en todos los Estados miembros.
- (51) Procede adoptar las medidas necesarias para la ejecución de la presente Directiva con arreglo a la Decisión 1999/468/CE del Consejo, de 28 de junio de 1999, por la que se establecen los procedimientos para el ejercicio de las competencias de ejecución atribuidas a la Comisión<sup>10</sup>.
- (52) En particular, la Comisión debería poder modificar los anexos II y III, sobre cláusulas contractuales consideradas o presuntamente abusivas. Dado que estas medidas son de alcance general y están destinadas a modificar elementos no esenciales de la presente Directiva, deben adoptarse con arreglo al procedimiento de reglamentación con control previsto en el artículo 5 *bis* de la Decisión 1999/468/CE.
- (53) La facultad de la Comisión para modificar los anexos II y III debe utilizarse para garantizar la aplicación coherente de las normas sobre cláusulas abusivas, adjuntando a dichos anexos cláusulas contractuales que deben considerarse abusivas en cualquier circunstancia o a menos que el comerciante demuestre lo contrario.
- (54) Los Estados miembros pueden utilizar cualquier concepto de Derecho contractual interno que responda al objetivo exigido, a saber, que las cláusulas contractuales abusivas no sean vinculantes para el consumidor.
- (55) Los Estados miembros deben garantizar que los órganos judiciales y las autoridades administrativas disponen de medios apropiados y eficaces para evitar el uso continuado de cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores.
- (56) De conformidad con el Tratado, la Directiva establece un alto nivel de protección de los consumidores. Nada en la presente Directiva impide a los comerciantes ofrecer a los consumidores disposiciones contractuales que garanticen mayor protección que la otorgada por la presente Directiva.
- (57) Las personas u organizaciones que, conforme al Derecho nacional, tengan un interés legítimo en proteger los derechos contractuales de los consumidores deben poder contar con recursos jurídicos para ejercitar acciones, ya sea ante un tribunal o ante un órgano administrativo competente para dirimir reclamaciones o para entablar las acciones judiciales pertinentes.
- (58) Es necesario que los Estados miembros establezcan sanciones por incumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva y garanticen su observancia. Las sanciones deben ser eficaces, proporcionadas y disuasorias.
- (59) El consumidor no debe ser desposeído de la protección que le otorga la presente Directiva. Si la ley aplicable al contrato es la de un tercer país, debe aplicarse el Reglamento (CE) n° 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre la ley

---

<sup>10</sup> DO L 184 de 17.7.1999, p. 23.

aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I), para determinar si el consumidor conserva la protección que ofrece la presente Directiva.

- (60) La Comisión Europea determinará la forma más apropiada de garantizar que se informe a todos los consumidores de sus derechos en el punto de venta.
- (61) Dado que el suministro no solicitado, que consiste en suministrar a los consumidores bienes o servicios que no han solicitado, está prohibido por la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales»)<sup>11</sup>, pero no se prevé ningún recurso contractual, es necesario introducir en la presente Directiva un recurso contractual que permita dispensar al consumidor de cualquier cláusula que admita suministros no solicitados.
- (62) La Directiva 2002/58/CE regula las comunicaciones no solicitadas y ofrece un elevado nivel de protección de los consumidores. Conviene suprimir las disposiciones correspondientes sobre el mismo asunto que figuran en el artículo 10 de la Directiva 97/7/CE.
- (63) Convendría reexaminar la presente Directiva si se identificaran obstáculos para el mercado interior. El reexamen podría dar lugar a una propuesta de la Comisión para modificar la presente Directiva, que podría incluir modificaciones de otros actos legislativos relativos a la protección de los consumidores que reflejen el compromiso, formulado en la Estrategia de la Comisión sobre Política de Consumidores, de reexaminar el acervo para alcanzar un elevado nivel común de protección de estos últimos.
- (64) Es preciso derogar las Directivas 85/577/CEE, 93/13/CEE, 97/7/CE y 1999/44/CE.
- (65) Dado que los objetivos de la presente Directiva no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros y, por consiguiente, pueden lograrse mejor a nivel comunitario, la Comunidad puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad consagrado en el artículo 5 del Tratado. De conformidad con el principio de proporcionalidad enunciado en dicho artículo, la presente Directiva no excede de lo necesario para suprimir los obstáculos al mercado interior y conseguir un elevado nivel común de protección de los consumidores.
- (66) La presente Directiva respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos, en particular, en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

---

<sup>11</sup> DO L 149 de 11.6.2005, p. 22.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

## Capítulo I

### Objeto, definiciones y ámbito de aplicación

#### *Artículo 1* *Objeto*

La presente Directiva tiene por objeto contribuir al buen funcionamiento del mercado interior e instaurar un elevado nivel de protección de los consumidores 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 que, en contratos regulados por la presente Directiva, actúe con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión, así como cualquiera que actúe en nombre de un comerciante o por cuenta de éste;
- 3) «contrato de venta»: todo contrato destinado a la venta de bienes del comerciante al consumidor, incluidos los contratos mixtos, que tienen como objeto bienes y servicios;
- 4) «bienes»: todo artículo mueble corpóreo, excepto los siguientes:
  - a) los bienes vendidos por la autoridad judicial tras un embargo u otro procedimiento,
  - b) el agua y el gas cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas,
  - c) la electricidad;
- 5) «contrato de servicios»: todo contrato, con excepción de un contrato de venta, por el que el comerciante presta un servicio al consumidor;
- 6) «contrato a distancia»: todo contrato de venta o de servicios en el que el comerciante, para la celebración del contrato, hace uso exclusivo de uno o más medios de comunicación a distancia;
- 7) «medio de comunicación a distancia»: todo medio que, sin la presencia física simultánea del comerciante y el consumidor, permita celebrar un contrato entre estas partes;
- 8) «contrato celebrado fuera del establecimiento»:

- a) todo contrato de venta o de servicios celebrado fuera de un establecimiento mercantil con la presencia física simultánea del comerciante y del consumidor, o todo contrato de venta o de servicios en que el consumidor presente una oferta en las mismas circunstancias, o
  - b) todo contrato de venta o de servicios celebrado en un establecimiento mercantil pero negociado fuera de éste, con la presencia física simultánea del comerciante y el consumidor;
- 9) «establecimiento mercantil»:
- a) toda instalación de venta al por menor, inmueble o móvil, incluidas las instalaciones de venta al por menor estacionales en las que el comerciante ejerce su actividad de forma permanente, o
  - b) los puestos de mercado y los «stands» de ferias en los que el comerciante ejerce su actividad de forma regular o temporal;
- 10) «soporte duradero»: todo instrumento que permita al consumidor o al comerciante conservar información que se le transmita personalmente de forma que en el futuro pueda recuperarla fácilmente durante un periodo de tiempo adaptado a los fines de dicha información y que permita la reproducción idéntica de la información almacenada;
- 11) «formulario de pedido»: el instrumento que establece las cláusulas contractuales que debe firmar el consumidor para celebrar un contrato fuera del establecimiento;
- 12) «producto»: todo bien o servicio, incluidos los bienes inmuebles, los derechos y las obligaciones;
- 13) «servicio financiero»: todo servicio bancario, de crédito, de seguros, de pensión personal, de inversión o de pago;
- 14) «diligencia profesional»: el nivel de competencia y cuidado especiales que cabe razonablemente esperar de un comerciante en sus relaciones con los consumidores, acorde con las prácticas honradas del mercado o con el principio general de buena fe en el ámbito de actividad del comerciante;
- 15) «subasta»: el método de venta en el que el comerciante ofrece bienes o servicios a través de un procedimiento de licitación que puede incluir el uso de medios de comunicación a distancia y en el que el mejor postor está obligado a comprar los bienes o servicios; una transacción celebrada sobre la base de una oferta a precio fijo, aunque el consumidor tenga la opción de celebrarla mediante un procedimiento de licitación, no es una subasta;
- 16) «subasta pública»: el método de venta en el que el comerciante ofrece bienes a los consumidores, que asisten o pueden asistir a la subasta en persona, mediante un procedimiento de licitación dirigido por un subastador y en el que el mejor postor está obligado a comprar los bienes;
- 17) «productor»: el fabricante de un bien, el importador de un bien en el territorio de la Comunidad o cualquier persona que se presente como productor indicando en el bien su nombre, marca u otro signo distintivo;
- 18) «garantía comercial»: todo compromiso asumido por un comerciante o productor (el «garante») respecto del consumidor de reembolsar el precio pagado, sustituir o reparar el bien de consumo o prestar un servicio relacionado

con él si no cumple las especificaciones enunciadas en el documento de garantía o en la publicidad correspondiente disponible en el momento o antes de la celebración del contrato;

- 19) «intermediario»: un comerciante que celebra el contrato en nombre del consumidor o por cuenta de este último;
- 20) «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 son facilitados 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 de venta y los contratos de servicios celebrados entre un comerciante y un consumidor.
2. La presente Directiva sólo se aplicará a los servicios financieros en lo que respecta a determinados contratos celebrados fuera del establecimiento conforme a lo dispuesto en los artículos 8 a 20, a las cláusulas contractuales abusivas conforme a lo dispuesto en los artículos 30 a 39 y a las disposiciones generales conforme a lo dispuesto en los artículos 40 a 46, leídos en conjunción con el artículo 4, sobre armonización plena.
3. Solo los artículos 30 a 39, sobre derechos de los consumidores en lo que respecta a las cláusulas contractuales abusivas, leídos en conjunción con el artículo 4, sobre armonización plena, se aplicarán a los contratos regulados por la Directiva 94/47/CE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>12</sup> y la Directiva 90/314/CEE del Consejo<sup>13</sup>.
4. Los artículos 5, 7, 9 y 11 se aplicarán sin perjuicio de las disposiciones sobre requisitos de información que figuran en la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>14</sup> y en la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>15</sup>.

### *Artículo 4* *Armonización plena*

Los Estados miembros no podrán mantener o introducir, 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.

---

<sup>12</sup> DO L 280 de 29.10.1994, p. 83.

<sup>13</sup> DO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

<sup>14</sup> DO L 376 de 27.12.2006, p. 36.

<sup>15</sup> DO L 178 de 17.7.2000, p. 1.

## Capítulo II

### Información a los consumidores

#### *Artículo 5*

#### *Requisitos de información general*

1. Antes de celebrar un contrato de venta o de servicios, el comerciante deberá facilitar al consumidor, salvo que resulte evidente por el contexto, la siguiente información:
  - a) las características principales del producto, en la medida adecuada al soporte utilizado y al producto;
  - b) la dirección geográfica y la identidad del comerciante, por ejemplo su nombre comercial, así como, cuando proceda, la dirección geográfica y la identidad del comerciante por cuya cuenta actúa;
  - c) el precio, incluidos los impuestos, o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza del producto, 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) los procedimientos de pago, entrega y funcionamiento, así como el sistema de tratamiento de las reclamaciones, si se apartan de las exigencias de la diligencia profesional;
  - e) la existencia, cuando proceda, de un derecho de desistimiento;
  - f) la existencia de servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones, cuando proceda;
  - g) la duración del contrato, cuando proceda, o, si el contrato es de duración indeterminada, las condiciones de resolución;
  - h) la duración mínima de las obligaciones del consumidor derivadas del contrato, cuando proceda;
  - i) la existencia de la obligación de que el consumidor pague o aporte un depósito u otras garantías financieras a solicitud del comerciante, así como sus condiciones.
2. En las subastas públicas, la información que figura en el apartado 1, letra b), podrá ser sustituida por la dirección geográfica y la identidad del subastador.
3. La información contemplada en el apartado 1 formará parte integrante del contrato de venta o de servicios.

#### *Artículo 6*

#### *Incumplimiento de la obligación de informar*

1. Si el comerciante no cumple los requisitos de información sobre gastos adicionales contemplados en el artículo 5, apartado 1, letra c), el consumidor no deberá abonar dichos gastos adicionales.

2. No obstante lo dispuesto en el artículo 7, apartado 2, y en los artículos 13 y 42, las consecuencias de un incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5 se determinarán con arreglo a la legislación nacional aplicable. Los Estados miembros incluirán en su legislación nacional soluciones efectivas de Derecho contractual en caso de incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5.

#### *Artículo 7*

##### *Requisitos de información específicos para los intermediarios*

1. Antes de la celebración del contrato, el intermediario indicará al consumidor que actúa en nombre o por cuenta de otro consumidor y que el contrato celebrado no deberá ser considerado un contrato entre un consumidor y un comerciante, sino un contrato entre dos consumidores, y que, por ese motivo, no entra en el ámbito de aplicación de la presente Directiva.
2. Si el intermediario no cumple la obligación que figura en el apartado 1, se considerará que ha celebrado el contrato en nombre propio.
3. El presente artículo no se aplicará a las subastas públicas.

### **Capítulo III**

#### **Información al consumidor y derecho de desistimiento en los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento**

#### *Artículo 8*

##### *Ámbito de aplicación*

El presente capítulo se aplicará a los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento.

#### *Artículo 9*

##### *Requisitos de información de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento*

En los contratos a distancia o celebrados fuera del establecimiento, el comerciante facilitará la siguiente información, que formará parte integrante del contrato:

- a) la información contemplada en los artículos 5 y 7 y, como excepción a lo dispuesto en el artículo 5, apartado 1, letra d), los procedimientos de pago, entrega y funcionamiento en todos los casos;
- b) cuando sea aplicable un derecho de desistimiento, las condiciones y los procedimientos para ejercer ese derecho de conformidad con el anexo I;
- c) si es diferente de su dirección geográfica, la dirección geográfica de la sede del comerciante (y, cuando proceda, la del comerciante por cuya cuenta actúa) donde el consumidor puede presentar sus reclamaciones;
- d) la existencia de códigos de conducta y cómo pueden obtenerse, cuando proceda;

- e) la posibilidad de recurrir a una solución de diferencias amistosa, cuando proceda;
- f) la indicación de que el contrato se celebra con un comerciante, lo que permite al consumidor beneficiarse de la protección otorgada por la presente Directiva.

#### *Artículo 10*

##### *Requisitos formales de los contratos celebrados fuera del establecimiento*

1. En los contratos celebrados fuera del establecimiento, el formulario de pedido deberá contener, en términos claros y comprensibles y de forma legible, la información exigida en el artículo 9. El formulario de pedido deberá incluir el formulario normalizado de desistimiento reproducido en el anexo I, letra B.
2. Un contrato celebrado fuera del establecimiento sólo será válido si el consumidor firma un formulario de pedido, y, cuando el formulario de pedido no sea en papel, si el consumidor recibe una copia del formulario de pedido en otro soporte duradero.
3. Los Estados miembros no impondrán ningún requisito formal distinto de los previstos en los apartados 1 y 2.

#### *Artículo 11*

##### *Requisitos formales de los contratos a distancia*

1. En los contratos a distancia, se facilitará al consumidor o se pondrá a su disposición antes de la celebración del contrato la información exigida en el artículo 9, letra a), en términos claros y comprensibles, y de forma legible y apropiada a los medios de comunicación a distancia utilizados.
2. Si el comerciante telefonea al consumidor para celebrar un contrato a distancia, deberá revelar su identidad e indicar el objetivo comercial de la llamada al inicio de la conversación con el consumidor.
3. Si el contrato se celebra a través de un soporte en el que el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados, el comerciante facilitará como mínimo la información sobre las características principales del producto y el precio total a que se refiere el artículo 5, apartado 1, letras a) y c), en ese soporte específico antes de la celebración de dicho contrato. El comerciante deberá facilitar al consumidor las demás informaciones que figuran en los artículos 5 y 7 de una manera apropiada con arreglo al apartado 1.
4. El consumidor deberá recibir confirmación de toda la información que figura en el artículo 9, letras a) a f), en un soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración de todo contrato a distancia, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o de inicio de la ejecución del servicio, salvo si la información ya ha sido facilitada al consumidor en un soporte duradero antes de la celebración del contrato a distancia.
5. Los Estados miembros no impondrán ningún requisito formal distinto de los previstos en los apartados 1 a 4.

*Artículo 12*  
*Inicio y duración del periodo de desistimiento*

1. El consumidor dispondrá de un periodo de catorce días para desistir de un contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, sin indicar el motivo.
2. En los contratos celebrados fuera del establecimiento, el periodo de desistimiento empezará el día que el consumidor firme el formulario de pedido o, si el formulario de pedido no es en papel, el día que el consumidor reciba una copia del formulario de pedido en otro soporte duradero.  

En los contratos de venta de bienes a distancia, el periodo de desistimiento empezará el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material de cada uno de los bienes solicitados.

En los contratos a distancia para la prestación de servicios, el periodo de desistimiento empezará el día que se celebre el contrato.
3. El plazo contemplado en el apartado 1 se considerará respetado si el consumidor envía la comunicación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento antes de que finalice dicho plazo.
4. Los Estados miembros no prohibirán a las partes que cumplan sus obligaciones derivadas del contrato durante el periodo de desistimiento.

*Artículo 13*  
*Omisión de información sobre el derecho de desistimiento*

Si el comerciante no ha facilitado al consumidor la información sobre el derecho de desistimiento, incumpliendo lo dispuesto en el artículo 9, letra b), el artículo 10, apartado 1, y el artículo 11, apartado 4, el periodo de desistimiento expirará tres meses después de que el comerciante haya cumplido íntegramente sus demás obligaciones contractuales.

*Artículo 14*  
*Ejercicio del derecho de desistimiento*

1. El consumidor comunicará al comerciante su decisión de desistir del contrato enviándole en un soporte duradero una declaración redactada en sus propios términos o utilizando el formulario normalizado de desistimiento reproducido en el anexo I, letra B.  

Los Estados miembros no impondrán ningún otro requisito formal aplicable a dicho formulario normalizado de desistimiento.
2. En los contratos a distancia celebrados vía internet, el comerciante podrá ofrecer al consumidor, además de las posibilidades contempladas en el apartado 1, la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el formulario normalizado de desistimiento a través del sitio web del comerciante. En ese caso, el comerciante comunicará inmediatamente al consumidor por correo electrónico la recepción de dicho desistimiento.

*Artículo 15*  
*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 un contrato fuera del establecimiento, cuando el consumidor haya presentado una oferta.

*Artículo 16*  
*Obligaciones del comerciante en caso de desistimiento*

1. El comerciante reembolsará todo pago recibido del consumidor en los treinta días siguientes a la fecha de recepción de la notificación de desistimiento.
2. En los contratos de venta, el comerciante podrá retener el reembolso hasta haber recibido o recogido los bienes, o hasta que el consumidor haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

*Artículo 17*  
*Obligaciones del consumidor en caso de desistimiento*

1. En los contratos de venta en los que la posesión material de los bienes haya sido transferida al consumidor o, a solicitud suya, a un tercero antes de que expire el periodo de desistimiento, el consumidor deberá devolver o entregar los bienes al comerciante, o a una persona autorizada por el comerciante a recibirlos, en el plazo de catorce días a partir de la fecha en que comunique su desistimiento al comerciante, salvo si el propio comerciante se ofrece a recoger los bienes.

El consumidor sólo soportará los costes directos de devolución de los bienes, salvo si el comerciante ha aceptado asumir dicho coste.

2. El consumidor sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para comprobar la naturaleza o el funcionamiento de los bienes. No será 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 9, letra b). En los contratos de servicios sujetos a un derecho de desistimiento, el consumidor no asumirá ningún coste por los servicios ejecutados, de forma total o parcial, durante el periodo de desistimiento.

*Artículo 18*  
*Efectos del ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos complementarios*

1. No obstante lo dispuesto en el artículo 15 de la Directiva 2008/48/CE, 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 12 a 17, tendrá por efecto la resolución automática, y sin gastos para el consumidor, de todo contrato complementario.
2. Los Estados miembros establecerán normas detalladas sobre la resolución de tales contratos.

*Artículo 19*  
*Excepciones al derecho de desistimiento*

1. En los contratos a distancia, el derecho de desistimiento no se aplicará a:
  - a) los servicios cuya ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor, antes de finalizar el periodo de catorce días contemplado en el artículo 12;
  - b) el suministro de bienes o servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el comerciante no pueda controlar;
  - c) el suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, o que puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
  - d) el suministro de vino cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no pueda ser entregado antes de que expire el plazo contemplado en el artículo 22, apartado 1, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el comerciante no pueda controlar;
  - e) el suministro de grabaciones sonoras o de vídeo o de programas informáticos sellados que hayan sido desprecintados por el consumidor;
  - f) el suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas;
  - g) los servicios de apuestas y loterías;
  - h) los contratos celebrados mediante subastas.
2. En los contratos celebrados fuera del establecimiento, el derecho de desistimiento no se aplicará a:
  - a) los contratos de suministro de productos alimenticios, bebidas u otros bienes del hogar de consumo corriente, seleccionados previamente por el consumidor a través de un medio de comunicación a distancia y entregados físicamente en el hogar o lugar de residencia o de trabajo del consumidor por un comerciante que habitualmente vende dichos bienes en su propio establecimiento mercantil;
  - b) los contratos en los que el consumidor haya solicitado la ejecución inmediata por parte del comerciante para responder a una situación inmediata de emergencia; si, en esta ocasión, el comerciante presta servicios o vende bienes adicionales que no sean los estrictamente necesarios para responder a la situación inmediata de emergencia del consumidor, el derecho de desistimiento se aplicará a dichos servicios o bienes adicionales;
  - c) los contratos en los que el consumidor haya solicitado específicamente al comerciante, a través de un medio de comunicación a distancia, que se persone en su domicilio para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento de bienes de los que es propietario; si, en esta ocasión, 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 se aplicará a dichos servicios o bienes adicionales.
3. Las partes podrán acordar que no se apliquen los apartados 1 y 2.

## *Artículo 20*

### *Contratos a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento excluidos*

1. Los artículos 8 a 19 no se aplicarán a los contratos a distancia ni a los celebrados fuera del establecimiento:
  - a) de venta de bienes inmuebles o que se refieran a otros derechos relativos a bienes inmuebles, salvo el alquiler y los trabajos relativos al inmueble;
  - b) celebrados mediante distribuidores automáticos o instalaciones comerciales automatizadas;
  - c) celebrados con operadores de telecomunicaciones a través de teléfonos públicos para su utilización;
  - d) de suministro de productos alimenticios o bebidas por un comerciante mediante entregas frecuentes y regulares en las proximidades de su establecimiento mercantil.
2. Los artículos 8 a 19 no se aplicarán a los contratos celebrados fuera del establecimiento relativos a:
  - a) seguros;
  - b) servicios financieros cuyo precio dependa de fluctuaciones de los mercados financieros que el comerciante no pueda controlar y que pudieran producirse durante el periodo de desistimiento, con arreglo al artículo 6, apartado 2, letra a), de la Directiva 2002/65/CE<sup>16</sup>; y
  - c) los créditos incluidos en el ámbito de aplicación de la Directiva 2008/48/CE.
3. Los artículos 8 a 19 no se aplicarán a los contratos a distancia de suministro de servicios de alojamiento, transporte, alquiler de vehículos, comida o esparcimiento si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.

## **Capítulo IV**

### **Otros derechos de los consumidores específicos de los contratos de venta**

## *Artículo 21*

### *Ámbito de aplicación*

1. El presente capítulo se aplicará a los contratos de venta. No obstante lo dispuesto en el artículo 24, apartado 5, en los contratos mixtos que abarquen bienes y servicios, el presente capítulo sólo se aplicará a los bienes.
2. El presente capítulo se aplicará también al suministro de bienes que hayan de fabricarse o producirse.
3. El presente capítulo no se aplicará a las piezas de recambio sustituidas por el comerciante para subsanar la falta de conformidad de los bienes mediante una reparación en virtud del artículo 26.

---

<sup>16</sup> DO L 271 de 9.10.2002, p. 16.

4. Los Estados miembros podrán decidir que el presente capítulo no se aplique a la venta de bienes de segunda mano en subastas públicas.

#### *Artículo 22*

##### *Entrega*

1. Salvo acuerdo en contrario de las partes, el comerciante entregará los bienes mediante la transmisión de su posesión material al consumidor o a un tercero por él indicado, distinto del transportista, en un plazo máximo de treinta días a partir de la fecha de celebración del contrato.
2. Si el comerciante no cumple su obligación de entrega, el consumidor tendrá derecho al reembolso de las sumas abonadas en un plazo de siete días a partir de la fecha de entrega prevista en el apartado 1.

#### *Artículo 23*

##### *Transmisión del riesgo*

1. 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.
2. El riesgo contemplado en el apartado 1 se transmitirá al consumidor en el momento de la entrega conforme a lo acordado por las partes si el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, no ha tomado las medidas razonables para adquirir la posesión material de los bienes.

#### *Artículo 24*

##### *Conformidad con el contrato*

1. El comerciante entregará los bienes de conformidad con el contrato de venta.
2. Se presumirá que los bienes entregados son conformes con el contrato si cumplen las siguientes condiciones:
  - a) se ajustan a la descripción realizada por el comerciante y poseen las cualidades de los bienes que el comerciante ha presentado al consumidor como muestra o modelo;
  - b) son aptos para el uso específico requerido por el consumidor que éste ha puesto en conocimiento del comerciante en el momento de celebrar el contrato y que el comerciante ha aceptado;
  - c) son aptos para los usos a que normalmente se destinan bienes del mismo tipo; o
  - d) presentan la calidad y las prestaciones habituales de un bien del mismo tipo que el consumidor puede fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del bien y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los bienes hechas por el comerciante, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado.
3. No existirá falta de conformidad a efectos del presente artículo si en el momento de la celebración del contrato el consumidor tenía conocimiento de la falta de

conformidad, o cabía razonablemente esperar que lo tuviera, o si la falta de conformidad tiene su origen en materiales suministrados por el consumidor.

4. El comerciante no quedará obligado por las declaraciones públicas contempladas en el apartado 2, letra d), si demuestra que existía una de las circunstancias siguientes:
  - a) que desconocía y no cabía fundadamente esperar que conociera tal declaración,
  - b) que la declaración había sido corregida en el momento de celebrar el contrato,  
o
  - c) que la declaración no pudo influir en la decisión de adquirir los bienes.
5. Toda falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación de los bienes se considerará falta de conformidad de los bienes si su instalación forma parte del contrato de venta y los bienes fueron instalados por el comerciante o bajo su responsabilidad. Esta disposición también se aplicará cuando se trate de bienes cuya instalación esté previsto que sea realizada por el consumidor, sea éste quien los instale y la instalación incorrecta se deba a un error en las instrucciones de instalación.

#### *Artículo 25*

#### *Derechos jurídicos - responsabilidad por falta de conformidad*

El comerciante será responsable ante el consumidor de toda falta de conformidad que exista en el momento en que el riesgo se transfiera a éste.

#### *Artículo 26*

#### *Subsanación de la falta de conformidad*

1. Con arreglo a lo dispuesto en los apartados 2 a 5, si los bienes no se ajustan a lo dispuesto en el contrato, el consumidor tendrá derecho a:
  - a) la subsanación de la falta de conformidad mediante reparación o sustitución,
  - b) una rebaja en el precio;
  - c) la resolución del contrato.
2. El comerciante subsanará la falta de conformidad mediante una reparación o sustitución, a su elección.
3. Si el comerciante demuestra que la subsanación de la falta de conformidad mediante reparación o sustitución es ilícita o imposible, o le supone un esfuerzo desproporcionado, el consumidor podrá optar por una rebaja en el precio o por la resolución del contrato. El esfuerzo de un comerciante es desproporcionado si le impone costes excesivos en comparación con una rebaja del precio o con la resolución del contrato, teniendo en cuenta el valor de los bienes en ausencia de falta de conformidad y la importancia de la falta de conformidad.  
  
El consumidor sólo tendrá derecho a resolver el contrato si la falta de conformidad no es de escasa importancia.
4. El consumidor podrá recurrir a cualquier medio de subsanación disponible en virtud del apartado 1, si se da una de las circunstancias siguientes:

- a) el comerciante se ha negado de forma implícita o explícita a subsanar la falta de conformidad;
  - b) el comerciante no ha subsanado la falta de conformidad en un plazo razonable;
  - c) el comerciante ha intentado subsanar la falta de conformidad, causando inconvenientes significativos al consumidor;
  - d) ha reaparecido el mismo defecto más de una vez en poco tiempo.
5. Los inconvenientes significativos para el consumidor y el plazo razonable que el comerciante necesita para subsanar la falta de conformidad se evaluarán teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o el uso para el que el consumidor los adquirió con arreglo al artículo 24, apartado 2, letra b).

#### *Artículo 27*

##### *Costes e indemnización*

1. El consumidor tendrá derecho a la subsanación gratuita de la falta de conformidad.
2. No obstante lo dispuesto en el presente capítulo, el consumidor podrá solicitar ser indemnizado por cualquier daño no subsanado con arreglo al artículo 26.

#### *Artículo 28*

##### *Plazos y carga de la prueba*

1. El comerciante será responsable en virtud del artículo 25 cuando la falta de conformidad se manifieste en un plazo de dos años a partir del momento en que el riesgo se transfiera al consumidor.
2. Si el comerciante ha subsanado la falta de conformidad mediante una sustitución, será responsable con arreglo al artículo 25 si la falta de conformidad se manifiesta en un plazo de dos años a partir del momento en que el consumidor o un tercero por él indicado haya adquirido la posesión material de los bienes sustituidos.
3. Para los bienes de segunda mano, el comerciante y el consumidor podrán convenir un periodo de responsabilidad más corto, que no podrá ser inferior a un año.
4. Para poder hacer valer sus derechos con arreglo al artículo 25, el consumidor deberá informar al comerciante de la falta de conformidad en un plazo de dos meses a partir de la fecha en que se percató de la falta de conformidad.
5. Salvo prueba en contrario, se presumirá que toda falta de conformidad que se manifieste en un periodo de seis meses a partir del momento en que se transfirió el riesgo al consumidor ya existía en esa fecha, salvo cuando esa presunción sea incompatible con la naturaleza de los bienes o la índole de la falta de conformidad.

#### *Artículo 29*

##### *Garantías comerciales*

1. La garantía comercial obligará al garante en las condiciones fijadas en el documento de garantía. A falta de documento de garantía, la garantía comercial será vinculante en las condiciones establecidas en la publicidad al respecto.

2. La garantía comercial deberá estar redactada en términos claros y comprensibles, y ser legible. Incluirá lo siguiente:
  - a) los derechos del consumidor con arreglo al artículo 26 y una indicación clara de que la garantía comercial no afecta a dichos derechos,
  - b) los términos de la garantía comercial y las condiciones para presentar reclamaciones, en particular el plazo, el ámbito territorial, y el nombre y la dirección del garante,
  - c) sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 32 y 35, así como en el anexo III, punto 1, letra j), una indicación, cuando proceda, de que la garantía comercial no puede transferirse a un comprador posterior.
3. Si el consumidor lo solicita, el comerciante deberá poner a su disposición el documento de garantía en un soporte duradero.
4. La no conformidad con los apartados 2 o 3 no afectará a la validez de la garantía.

## **Capítulo V**

### **Derechos del consumidor relativos a las cláusulas contractuales**

#### *Artículo 30 Ámbito de aplicación*

1. El presente capítulo se aplicará a las cláusulas contractuales, redactadas previamente por el comerciante o por un tercero, que el consumidor acepta sin poder influir en su contenido, en particular si dichas cláusulas forman parte de un contrato de adhesión.
2. El hecho de que el consumidor haya podido influir en el contenido de determinados aspectos de una cláusula contractual o una cláusula específica no impedirá la aplicación del presente capítulo a otras cláusulas del contrato.
3. El presente capítulo no se aplicará a las cláusulas contractuales que reflejen disposiciones legales o reglamentarias imperativas que se ajusten al Derecho comunitario ni a las disposiciones o los principios de convenios internacionales de los que la Comunidad o los Estados miembros sean parte.

#### *Artículo 31 Requisitos de transparencia de las cláusulas contractuales*

1. Las cláusulas contractuales deberán estar redactadas en términos claros y comprensibles, y ser legibles.
2. Las cláusulas contractuales deberán ponerse a disposición del consumidor de forma que le permitan verdaderamente familiarizarse con ellas antes de celebrar el contrato, teniendo en cuenta los medios de comunicación utilizados.
3. El comerciante deberá buscar el consentimiento expreso del consumidor para todo pago adicional a la remuneración prevista 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.

4. Los Estados miembros se abstendrán de imponer requisitos de presentación sobre la forma en que deben expresarse o ponerse a disposición del consumidor las cláusulas contractuales.

### *Artículo 32* *Principios generales*

1. Cuando una cláusula contractual no esté incluida en los anexos II o III, los Estados miembros garantizarán que se considere abusiva si, en contra de las exigencias de la buena fe, causan en detrimento del consumidor un desequilibrio importante entre los derechos y las obligaciones de las partes que se derivan del contrato.
2. No obstante lo dispuesto en los artículos 34 y 38, el carácter abusivo de una cláusula contractual se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los productos objeto del contrato y considerando, en el momento de celebración del mismo, todas las circunstancias que concurran en su celebración y todas las demás cláusulas del contrato, o de otro contrato del que dependa. Para evaluar la equidad de una cláusula contractual, la autoridad nacional competente tendrá también en cuenta la forma en que el comerciante ha redactado y comunicado el contrato al consumidor con arreglo al artículo 31.
3. Los apartados 1 y 2 no se aplicarán a la evaluación del objeto principal del contrato ni a la adecuación de la remuneración prevista para la obligación contractual principal del comerciante, a condición de que el comerciante cumpla íntegramente lo dispuesto en el artículo 31.

### *Artículo 33* *Carga de la prueba*

Si el comerciante afirma que una cláusula contractual se ha negociado individualmente, asumirá la carga de la prueba.

### *Artículo 34* *Cláusulas consideradas abusivas en cualquier circunstancia*

Los Estados miembros garantizarán que las cláusulas contractuales que figuran en la lista del anexo II se consideren abusivas en cualquier circunstancia. Dicha lista de cláusulas contractuales se aplicará en todos los Estados miembros y sólo podrá modificarse con arreglo al artículo 39, apartado 2, y el artículo 40.

### *Artículo 35* *Cláusulas presuntamente abusivas*

Los Estados miembros garantizarán que las cláusulas contractuales que figuran en la lista del anexo III, punto 1, se consideren abusivas, salvo que el comerciante demuestre que no lo son con arreglo al artículo 32. Esta lista de cláusulas contractuales se aplicará en todos los Estados miembros y sólo podrá modificarse con arreglo al artículo 39, apartado 2, y el artículo 40.

*Artículo 36*  
*Interpretación de las cláusulas*

1. En caso de duda sobre el significado de una cláusula, prevalecerá la interpretación más favorable para el consumidor.
2. El presente artículo no será aplicable en el marco de los procedimientos fijados en el artículo 38, apartado 2.

*Artículo 37*  
*Efectos de las cláusulas contractuales abusivas*

Las cláusulas contractuales abusivas no serán vinculantes para el consumidor. El contrato seguirá vinculando a las partes si puede mantenerse en vigor sin las cláusulas abusivas.

*Artículo 38*  
*Observancia en relación con las cláusulas contractuales abusivas*

1. Los Estados miembros garantizarán que, en interés de los consumidores y de los competidores, existan medios adecuados y eficaces para evitar el uso continuado de cláusulas abusivas en los contratos celebrados entre comerciantes y consumidores.
2. En particular, las personas u organizaciones que, en virtud de la legislación nacional, tengan un interés legítimo en la protección de los consumidores, podrán solicitar a los tribunales o a las autoridades administrativas que se pronuncien sobre el carácter abusivo de las cláusulas contractuales redactadas para uso general.
3. Los Estados miembros permitirán que los tribunales o las autoridades administrativas apliquen medios adecuados y eficaces para impedir que los comerciantes sigan utilizando cláusulas que hayan sido consideradas abusivas.
4. Los Estados miembros garantizarán que las acciones jurídicas contempladas en los apartados 2 y 3 puedan dirigirse por separado o conjuntamente, dependiendo del Derecho procesal interno, contra varios comerciantes del mismo sector económico, o sus asociaciones, que utilicen o recomienden el uso de las mismas cláusulas contractuales generales o cláusulas similares.

*Artículo 39*  
*Reexamen de las cláusulas de los anexos II y III*

1. Los Estados miembros notificarán a la Comisión las cláusulas que las autoridades nacionales competentes consideran abusivas, y que juzguen pertinentes a efectos de la modificación de la presente Directiva, conforme a lo dispuesto en el apartado 2.
2. Habida cuenta de las notificaciones recibidas en virtud del apartado 1, la Comisión modificará los anexos II y III. Las medidas destinadas a modificar elementos no esenciales de la presente Directiva se adoptarán con arreglo al procedimiento de reglamentación con control contemplado en el artículo 40, apartado 2.

## Capítulo VI

### Disposiciones generales

#### *Artículo 40* *Comité*

1. La Comisión estará asistida por el Comité sobre Cláusulas Abusivas en los Contratos celebrados con Consumidores (en lo sucesivo denominado «el Comité»).
2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, será de aplicación el artículo 5 *bis*, apartados 1 a 4, así como el artículo 7 de la Decisión 1999/468/CE<sup>17</sup>, observando lo dispuesto en su artículo 8.

#### *Artículo 41* *Observancia*

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 implementación 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 42* *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.
2. Los Estados miembros notificarán dichas disposiciones a la Comisión a más tardar en la fecha especificada en el artículo 46 y le comunicarán asimismo sin demora cualesquiera modificaciones ulteriores aportadas.

---

<sup>17</sup> DO L 184 de 17.7.1999, p. 23. Decisión modificada por la Decisión 2006/512/CE de la Comisión (DO L 200 de 22.7.2006, p. 11).

*Artículo 43*  
*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 confiere la presente Directiva.

*Artículo 44*  
*Información*

Los Estados miembros adoptarán las medidas apropiadas para informar a los consumidores 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 a que informen a los consumidores de sus códigos de conducta.

*Artículo 45*  
*Suministro no solicitado*

Se eximirá al consumidor de toda contraprestación en caso de suministro no solicitado de un producto, prohibido por el artículo 5, apartado 5, y el anexo I, punto 29, de la Directiva 2005/29/CE. La falta de respuesta del consumidor a dicho suministro no solicitado no se considerará consentimiento.

*Artículo 46*  
*Transposición*

1. Los Estados miembros adoptarán y publicarán, a más tardar el [18 meses después de su entrada en vigor], 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 disposiciones, así como una tabla de correspondencias entre las mismas y la presente Directiva.

Aplicarán dichas disposiciones a partir de [dos años después de su entrada en vigor].

Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, éstas 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. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el texto de las disposiciones básicas de Derecho interno que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva.

**Capítulo VII**  
**Disposiciones finales**

*Artículo 47*  
*Cláusula derogatoria*

Quedan derogadas las Directivas 85/577/CEE, 93/13/CEE, 97/7/CE y 1999/44/CE, modificadas por las Directivas que figuran en el anexo IV.

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 V.

*Artículo 48*  
*Reexamen*

La Comisión reexaminará la presente Directiva e informará al Parlamento Europeo y al Consejo a más tardar [insértese la fecha que figura en el artículo 46, apartado 1, párrafo segundo, + cinco años].

Si es necesario, presentará propuestas para adaptarla a la evolución en este ámbito. La Comisión podrá solicitar información a los Estados miembros.

*Artículo 49*  
*Entrada en vigor*

La presente Directiva entrará en vigor el vigésimo día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

*Artículo 50*  
*Destinatarios*

Los destinatarios de la presente Directiva serán los Estados miembros.

Hecho en Bruselas,

*Por el Parlamento Europeo*  
*El Presidente*

*Por el Consejo*  
*El Presidente*

**ANEXO I**  
**INFORMACIÓN SOBRE EL EJERCICIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO**

**A. Información que debe facilitarse con el formulario de desistimiento**

1. Nombre, dirección geográfica y dirección de correo electrónico del comerciante destinatario del formulario de desistimiento.
2. Declaración de que el consumidor tiene derecho a desistir del contrato y que este derecho puede ejercitarse enviando el formulario de desistimiento que figura más adelante en un soporte duradero al comerciante contemplado en el apartado 1:
  - a) en los contratos celebrados fuera del establecimiento, en un plazo de catorce días después de su firma del formulario de pedido;
  - b) en los contratos de venta a distancia, en un plazo de catorce días a partir de que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes;
  - c) en los contratos de servicios celebrados a distancia:
    - en un plazo de catorce días tras la celebración del contrato si el consumidor no ha dado previamente su consentimiento expreso para que la ejecución del contrato comience antes de finalizar el periodo de catorce días;
    - en un plazo que expira el día que empiece a ejecutarse el contrato si el consumidor ha dado previamente su consentimiento expreso para que el contrato empiece a ejecutarse antes de finalizar el periodo de catorce días.
3. En todos los contratos de venta, una declaración que informe al consumidor sobre los plazos y las modalidades de devolución de los bienes al comerciante, así como sobre las condiciones de reembolso con arreglo al artículo 16 y al artículo 17, apartado 2.
4. En los contratos a distancia celebrados vía internet, una declaración de que el consumidor puede cumplimentar y presentar electrónicamente el formulario normalizado de desistimiento a través del sitio web del comerciante, así como de que recibirá inmediatamente un correo electrónico de recepción de dicha rescisión por parte del comerciante.
5. Una declaración de que el consumidor puede utilizar el formulario de desistimiento que figura en la parte B.

**B. Modelo de formulario de desistimiento**

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

- A la atención de:
- 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 por escrito)
- Fecha

\*Táchese lo que no proceda.

## **ANEXO II**

### **CLÁUSULAS CONTRACTUALES** **QUE SE CONSIDERAN ABUSIVAS EN CUALQUIER CIRCUNSTANCIA**

Las cláusulas contractuales que tengan el objeto o los efectos siguientes se considerarán abusivas en cualquier circunstancia:

- a) excluir o limitar la responsabilidad del comerciante en caso de que una acción u omisión de dicho comerciante cause la muerte o daños físicos al consumidor;
- b) limitar la obligación del comerciante de respetar los compromisos asumidos por sus mandatarios o supeditar sus compromisos al cumplimiento de una condición particular que dependa exclusivamente del comerciante;
- c) suprimir u obstaculizar el ejercicio de acciones judiciales o de recursos jurídicos por parte del consumidor, en particular obligándole a dirigirse exclusivamente a una jurisdicción de arbitraje no cubierta por las disposiciones legales;
- d) restringir los elementos de prueba disponibles para el consumidor o imponerle la carga de la prueba que, con arreglo a la legislación aplicable, incumbe al comerciante;
- e) conceder al comerciante el derecho a determinar si los bienes entregados o el servicio prestado se ajustan a lo estipulado en el contrato o conferirle el derecho exclusivo a interpretar cualquiera de las cláusulas del contrato.

### ANEXO III

#### CLÁUSULAS CONTRACTUALES PRESUNTAMENTE ABUSIVAS

1. Las cláusulas contractuales que tengan el objeto o los efectos siguientes son presuntamente abusivas:
  - a) excluir o limitar los derechos del consumidor en relación con el comerciante o con otra parte en caso de no ejecución total o parcial o de ejecución inadecuada por parte del comerciante de cualquiera de sus obligaciones contractuales, incluido el derecho del consumidor a compensar una deuda con el comerciante por un crédito que tenga con él;
  - b) permitir al comerciante retener una suma abonada por el consumidor si éste no celebra o ejecuta el contrato sin disponer que el consumidor tiene derecho a ser compensado con la misma suma si es el comerciante quien no lo celebra o ejecuta;
  - c) imponer al consumidor que no cumpla sus obligaciones una indemnización significativamente superior al perjuicio sufrido por el comerciante;
  - d) permitir al comerciante resolver el contrato por propia voluntad sin reconocer el mismo derecho al consumidor;
  - e) autorizar al comerciante a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin preaviso razonable, salvo si el consumidor es responsable de un incumplimiento grave del contrato;
  - f) prorrogar automáticamente un contrato de duración determinada si el consumidor no se manifiesta en contra, cuando se ha fijado una fecha límite demasiado lejana para que el consumidor exprese su voluntad de no prorrogarlo al término de cada periodo de renovación;
  - g) permitir al comerciante aumentar el precio acordado con el consumidor, si el contrato ha sido celebrado sin que el consumidor tenga derecho a su resolución;
  - h) obligar al consumidor a cumplir todas sus obligaciones aun cuando el comerciante no haya cumplido todas las suyas;
  - i) permitir al comerciante transferir sus obligaciones derivadas del contrato sin acuerdo del consumidor;
  - j) restringir el derecho del consumidor a revender los bienes al limitar la transferibilidad de las garantías comerciales ofrecidas por el comerciante;
  - k) autorizar al comerciante a modificar unilateralmente las cláusulas contractuales, incluidas las características del producto o servicio;
  - l) modificar unilateralmente las cláusulas contractuales comunicadas al consumidor en un soporte duradero por medio de cláusulas contractuales electrónicas sin acuerdo del consumidor.
2. El punto 1, letra e), no se aplicará a las cláusulas por las que el proveedor de servicios financieros se reserve el derecho de resolver unilateralmente, sin previo aviso, un contrato de duración indeterminada, si el proveedor está obligado a informar de ello inmediatamente a las demás partes contratantes.

3. El punto 1, letra g), no se aplicará a:
- a) las transacciones de valores mobiliarios, instrumentos financieros y otros productos o servicios cuyo precio esté vinculado a fluctuaciones de una cotización o de un índice bursátil, o de un tipo del mercado financiero que el comerciante no controle;
  - b) los contratos de compraventa de divisas, de cheques de viaje o de giros postales internacionales expresados en divisas;
  - c) las cláusulas de indexación de precios, siempre que sean lícitas y que en ellas se describa explícitamente el método de variación del precio.
4. El punto 1, letra k), no se aplicará a:
- a) las cláusulas por las que el proveedor de servicios financieros se reserve el derecho a modificar sin previo aviso, en caso de razón válida, el tipo de interés adeudado por el consumidor o al consumidor o el importe de cualquier otro gasto relativo a servicios financieros, si el proveedor está obligado a informar de ello en el más breve plazo a las demás partes contratantes y éstas tienen la facultad de resolver inmediatamente el contrato;
  - b) las transacciones de valores mobiliarios, instrumentos financieros y otros productos o servicios cuyo precio esté vinculado a las fluctuaciones de una cotización o de un índice bursátil, o de un tipo del mercado financiero que el comerciante no controle;
  - c) los contratos de compraventa de divisas, de cheques de viaje o de giros postales internacionales expresados en divisas;
  - d) las cláusulas por las que el comerciante se reserve el derecho a modificar unilateralmente las condiciones de un contrato de duración indeterminada, si está obligado a informar al consumidor con una antelación razonable y éste tiene la facultad de resolver el contrato.

**ANEXO IV**  
**Directivas derogadas con la lista de sus sucesivas modificaciones**  
(contempladas en el artículo 47)

Directiva 85/577/CEE del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales DO L 372 de 31.12.1985, p. 31.

Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores DO L 95 de 21.4.1993, p. 29.

Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo DO L 144 de 4.6.1997, p. 19.

Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo DO L 271 de 9.10.2002, p. 16.

Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo DO L 149 de 11.6.2005, p. 29.

Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007 DO L 319 de 5.12.2007, p. 1.

Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo DO L 171 de 7.7.1999, p. 12.

**ANEXO V**

**TABLA DE CORRESPONDENCIAS**

Antigua numeración de la Directiva 85/577/CEE del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales	Antigua numeración de la Directiva 1993/13/CEE, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores	Antigua numeración de la Directiva 1997/7/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	Antigua numeración de la Directiva 1999/44/CE, sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo	Nueva numeración de la presente Directiva
Artículo 1 <sup>18</sup>				
	Artículo 1, apartado 1 <sup>19</sup>			
	Artículo 1, apartado 2 (sustituido)			<b>Artículo 30, apartado 3</b>
		Artículo 1 <sup>20</sup>		
			Artículo 1, apartado 1 <sup>21</sup>	
			Artículo 1, apartado 2, letra a) (sustituido)	<b>Artículo 2, apartado 1</b>
			Artículo 1, apartado 2, letra b) <sup>22</sup>	<b>Artículo 2, apartado 4</b>
				<b>Artículo 21, apartado 3</b>
			Artículo 1, apartado 2, letra c)	<b>Artículo 2, apartado 2</b>

<sup>18</sup> Sustituido, en sustancia, por el artículo 3 y el artículo 8, leído en conjunción con el artículo 2, apartado 8.

<sup>19</sup> Sustituido, en sustancia, por el artículo 1.

<sup>20</sup> Sustituido, en sustancia, por el artículo 1.

<sup>21</sup> Sustituido, en sustancia, por el artículo 1.

<sup>22</sup> Modificado, en sustancia, por el artículo 21, apartado 4.

Antigua numeración de la Directiva 85/577/CEE del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales	Antigua numeración de la Directiva 1993/13/CEE, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores	Antigua numeración de la Directiva 1997/7/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	Antigua numeración de la Directiva 1999/44/CE, sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo	Nueva numeración de la presente Directiva
			Artículo 1, apartado 2, letra d)	<b>Artículo 2, apartado 18</b>
			Artículo 1, apartado 2, letra e) (sustituido)	<b>Artículo 2, apartado 19</b>
			Artículo 1, apartado 2, letra f)	<b>Suprimido</b>
			Artículo 1, apartado 3 (sustituido)	<b>Artículo 21, apartado 4</b>
			Artículo 1, apartado 4	<b>Artículo 21, apartado 2</b>
Artículo 2 (sustituido)				<b>Artículo 2, apartado 1</b>
				<b>Artículo 2, apartado 2</b>
	Artículo 2, letra a)			<b>Suprimido</b>
	Artículo 2, letra b) (sustituido)			<b>Artículo 2, apartado 1</b>
	Artículo 2, letra c) (sustituido)			<b>Artículo 2, apartado 2</b>
		Artículo 2, apartado 1 (sustituido)		<b>Artículo 2, apartado 6</b>
		Artículo 2, apartado 2 (sustituido)		<b>Artículo 2, apartado 1</b>

Antigua numeración de la Directiva 85/577/CEE del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales	Antigua numeración de la Directiva 1993/13/CEE, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores	Antigua numeración de la Directiva 1997/7/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	Antigua numeración de la Directiva 1999/44/CE, sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo	Nueva numeración de la presente Directiva
		Artículo 2, apartado 3 (sustituido)		<b>Artículo 2, apartado 2</b>
		Artículo 2, apartado 4, primera frase (sustituido)		<b>Artículo 2, apartado 7</b>
		Artículo 2, apartado 4, segunda frase		<b>Suprimido</b>
		Artículo 2, apartado 5		<b>Suprimido</b>
			Artículo 2, apartado 1	<b>Artículo 24, apartado 1</b>
				<b>Artículo 22</b>
			Artículo 2, apartado 2	<b>Artículo 24, apartado 2</b>
			Artículo 2, apartado 3	<b>Artículo 24, apartado 3</b>
			Artículo 2, apartado 4	<b>Artículo 24, apartado 4</b>
			Artículo 2, apartado 5	<b>Artículo 24, apartado 5</b>
Artículo 3, apartado 1				<b>Suprimido</b>

<b>Antigua numeración de la Directiva 85/577/CEE del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales</b>	<b>Antigua numeración de la Directiva 1993/13/CEE, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores</b>	<b>Antigua numeración de la Directiva 1997/7/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</b>	<b>Antigua numeración de la Directiva 1999/44/CE, sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo</b>	<b>Nueva numeración de la presente Directiva</b>
Artículo 3, apartado 2, letra a) (sustituido)				<b>Artículo 20, apartado 1, letra a)</b>
Artículo 3, apartado 2, letra b) (sustituido)				<b>Artículo 20, apartado 1, letra d)</b>
Artículo 3, apartado 2, letra c) (sustituido)				<b>Artículo 12, apartado 2</b>
Artículo 3, apartado 2, letra d)				<b>Artículo 20, apartado 2, letra a)</b>
Artículo 3, apartado 2, letra e)				<b>Artículo 20, apartado 2, letra b)</b>
Artículo 3, apartado 3 <sup>23</sup>				
	Artículo 3, apartado 1			<b>Artículo 32, apartado 1<sup>24</sup></b>
	Artículo 3, apartado 2, párrafo primero (sustituido)			<b>Artículo 30, apartado 1</b>

<sup>23</sup> Sustituido, en sustancia, por el artículo 3 y el artículo 8, leído en conjunción con el artículo 2, apartado 8.

<sup>24</sup> Léase en conjunción con el artículo 30, apartado 1.

Antigua numeración de la Directiva 85/577/CEE del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales	Antigua numeración de la Directiva 1993/13/CEE, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores	Antigua numeración de la Directiva 1997/7/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	Antigua numeración de la Directiva 1999/44/CE, sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo	Nueva numeración de la presente Directiva
	Artículo 3, apartado 2, párrafo segundo			<b>Artículo 30, apartado 2</b>
	Artículo 3, apartado 2, párrafo tercero			<b>Artículo 33</b>
	Artículo 3, apartado 3 (sustituido)			<b>Artículo 34</b>
				<b>Artículo 35</b>
		Artículo 3, apartado 1, primer guión (sustituido)		<b>Artículo 3, apartado 2</b>
		Artículo 3, apartado 1, segundo guión		<b>Artículo 20, apartado 1, letra b)</b>
		Artículo 3, apartado 1, tercer guión (sustituido)		<b>Artículo 20, apartado 1, letra c)</b>
		Artículo 3, apartado 1, cuarto guión (sustituido)		<b>Artículo 20, apartado 1, letra a)</b>

Antigua numeración de la Directiva 85/577/CEE del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales	Antigua numeración de la Directiva 1993/13/CEE, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores	Antigua numeración de la Directiva 1997/7/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	Antigua numeración de la Directiva 1999/44/CE, sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo	Nueva numeración de la presente Directiva
		Artículo 3 <sup>25</sup> , apartado 1, quinto guión (sustituido)		
		Artículo 3, apartado 2, primer guión (sustituido)		<b>Artículo 20, apartado 1, letra d)</b>
		Artículo 3, apartado 2, segundo guión (sustituido)		<b>Artículo 20, apartado 3</b>
			Artículo 3, apartado 1 (sustituido)	<b>Artículo 25</b>
				<b>Artículo 23</b>
			Artículo 3, apartado 2 (sustituido)	<b>Artículo 26, apartado 1</b>
Artículo 4, primera frase (sustituido)				<b>Artículo 9</b>
Artículo 4, segunda frase (sustituido)				<b>Artículo 10</b>
	Artículo 4, apartado 1 (sustituido)			<b>Artículo 32, apartado 2</b>

<sup>25</sup>

En parte sustituido por el artículo 19, apartado 1, letra h).

<b>Antigua numeración de la Directiva 85/577/CEE del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales</b>	<b>Antigua numeración de la Directiva 1993/13/CEE, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores</b>	<b>Antigua numeración de la Directiva 1997/7/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</b>	<b>Antigua numeración de la Directiva 1999/44/CE, sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo</b>	<b>Nueva numeración de la presente Directiva</b>
	Artículo 4, apartado 2 (sustituido)			<b>Artículo 32, apartado 3</b>
		Artículo 4, apartado 1, letra a) (sustituido)		<b>Artículo 5, apartado 1, letra b)</b>
		Artículo 4, apartado 1, letra b) (sustituido)		<b>Artículo 5, apartado 1, letra a)</b>
		Artículo 4, apartado 1, letra c) (sustituido)		<b>Artículo 5, apartado 1, letra c)</b>
		Artículo 4, apartado 1, letra d) (sustituido)		<b>Artículo 5, apartado 1, letra c)</b>
		Artículo 4, apartado 1, letra e) (sustituido)		<b>Artículo 9, apartado 1, letra a)</b>
Artículo 5, apartado 1 (sustituido)				<b>Artículo 12</b>
				<b>Artículo 14</b>
Artículo 5, apartado 2 (sustituido)				<b>Artículo 15</b>
				<b>Artículo 16</b>

Antigua numeración de la Directiva 85/577/CEE del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales	Antigua numeración de la Directiva 1993/13/CEE, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores	Antigua numeración de la Directiva 1997/7/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	Antigua numeración de la Directiva 1999/44/CE, sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo	Nueva numeración de la presente Directiva
				<b>Artículo 17</b>
	Artículo 5, primera frase (sustituido)			<b>Artículo 31</b>
	Artículo 5, segunda y tercera frases			<b>Artículo 36</b>
Artículo 6 (sustituido)				<b>Artículo 43</b>
	Artículo 6, apartado 1			<b>Artículo 37</b>
	Artículo 6, apartado 2			<b>Suprimido</b>
Artículo 7 <sup>26</sup>				
	Artículo 7, apartado 1			<b>Artículo 38, apartado 1</b>
	Artículo 7, apartado 2 (sustituido)			<b>Artículo 38, apartado 2</b>

<sup>26</sup> Sustituido, en sustancia, por los artículos 16 y 17.

<b>Antigua numeración del anexo del Reglamento (CE) nº 2006/2004, relativo a la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores</b>	<b>Debe interpretarse como referencia a</b>
Apartados 2, 6, 8 y 11	La presente Directiva

## FICHA FINANCIERA LEGISLATIVA

### 1. DENOMINACIÓN DE LA PROPUESTA

Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre derechos de los consumidores

### 2. MARCO GPA/PPA

Política de consumidores

### 3. LÍNEAS PRESUPUESTARIAS

#### 3.1. Líneas presupuestarias (líneas operativas y líneas correspondientes de asistencia técnica y administrativa [antiguas líneas BA]), incluidas sus denominaciones:

XX0101: para el pago de los funcionarios

XX010211: para el pago de los costes del Comité

#### 3.2. Duración de la acción y de la incidencia financiera:

Desde 2011 (es decir, año n = 2011), duración no definida

Este presupuesto está destinado a cubrir los costes del futuro Comité sobre Cláusulas Abusivas en los Contratos celebrados con Consumidores, que se creará según lo anunciado en la Directiva tras su adopción por el Parlamento y el Consejo:

Un administrador ETC (equivalente a tiempo completo), con un coste estimado de 117 000 EUR (de acuerdo con las Directrices específicas), para prestar apoyo al proceso de comitología.

Costes de la sesión plenaria, con un participante de cada uno de los veintisiete Estados miembros. Se ha previsto que se celebren tres reuniones al año, con un coste estimado de 20 000 EUR cada una. Podría ser necesario revisar los costes reales de las reuniones y la frecuencia de las mismas, dependiendo de la forma final de la Directiva una vez adoptada por el Consejo y el Parlamento y de las estructuras de comitología necesarias.

#### 3.3. Características presupuestarias:

Línea presupuestaria	Tipo de gasto		Nuevo	Contribución de la AELC	Contribución de los países candidatos	Rúbrica de las perspectivas financieras
XX 0101	GO	CND <sup>27</sup>	NO	NO	NO	5
XX 010211	GO	CND <sup>28</sup>	NO	NO	NO	5

<sup>27</sup> Créditos no disociados; en lo sucesivo, CND.

<sup>28</sup> Créditos no disociados; en lo sucesivo, CND.

## 4. SÍNTESIS DE LOS RECURSOS

### 4.1. Recursos financieros

#### 4.1.1. Síntesis de los créditos de compromiso (CC) y de los créditos de pago (CP)

millones de euros (al tercer decimal)

Tipo de gasto	Sección nº		Año n (2011)	n + 1 (2012)	n + 2 (2013)	n + 3 (2014)	n + 4 (2015)	n+5 y ss. (2016 y ss.)	Total
---------------	------------	--	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	---------------------------	-------

#### Gastos operativos<sup>29</sup>

Créditos de compromiso (CC)	8.1.	a							
Créditos de pago (CP)		b							

#### Gastos administrativos incluidos en el importe de referencia<sup>30</sup>

Asistencia técnica y administrativa (CND)	8.2.4.	c							
---	--------	---	--	--	--	--	--	--	--

#### IMPORTE DE REFERENCIA TOTAL

Créditos de compromiso		a+c							
Créditos de pago		b+c							

#### Gastos administrativos no incluidos en el importe de referencia<sup>31</sup>

Recursos humanos y gastos afines (CND)	8.2.5.	d	0,117	0,117	0,117	0,117	0,117	0,117	0,702
Costes administrativos, excepto recursos humanos y costes afines, no incluidos en el importe de referencia (CND)	8.2.6.	e	0,060	0,060	0,060	0,060	0,060	0,060	0,360

#### Coste financiero indicativo total de la intervención

<b>TOTAL CC, incluido el coste de los recursos humanos</b>		a+c +d+ e	0,177	0,177	0,177	0,177	0,177	0,177	1,062
<b>TOTAL CP, incluido el coste de los recursos humanos</b>		b+c +d+ e	0,177	0,177	0,177	0,177	0,177	0,177	1,062

<sup>29</sup> Gastos no cubiertos por el capítulo xx 01 del título xx correspondiente.

<sup>30</sup> Gastos correspondientes al artículo xx 01 04 del título xx.

<sup>31</sup> Gastos correspondientes al capítulo xx 01, excepto los artículos xx 01 04 y xx 01 05.

**Desglose de la cofinanciación: No procede.**

Si la propuesta incluye una cofinanciación por los Estados miembros u otros organismos (especifique cuáles), debe indicar en el cuadro una estimación del nivel de cofinanciación (puede añadir líneas adicionales si está previsto que varios organismos participen en la cofinanciación):

millones de euros (al tercer decimal)

Organismo cofinanciador		Año n	n + 1	n + 2	n + 3	n + 4	n+5 y ss.	Total
.....	f							
<b>TOTAL CC incluida la cofinanciación</b>	<b>a+c+d+e+f</b>							

**4.1.2. Compatibilidad con la programación financiera**

- La propuesta es compatible con la programación financiera vigente.
- La propuesta requiere una reprogramación de la correspondiente rúbrica de las perspectivas financieras.
- La propuesta puede requerir la aplicación de las disposiciones del Acuerdo Interinstitucional<sup>32</sup> (relativas al instrumento de flexibilidad o a la revisión de las perspectivas financieras).

**4.1.3. Incidencia financiera en los ingresos**

- La propuesta no tiene incidencia financiera en los ingresos
- La propuesta tiene incidencia financiera; el efecto en los ingresos es el siguiente:

millones de euros (al primer decimal)

Línea presupuestaria	Ingresos	Antes de la acción [Año n-1]	Situación después de la acción							
			[Año n]	[ n+1 ]	[ n+2 ]	[ n+3 ]	[ n+4 ]	[ n+5 ] <sup>33</sup>		
	<i>a) Ingresos en términos absolutos</i>									
	<i>b) Variación en los ingresos</i>	$\Delta$								

<sup>32</sup> Véanse los puntos 19 y 24 del Acuerdo Interinstitucional.

<sup>33</sup> Añada columnas en su caso, si la duración de la acción es superior a seis años.

**4.2. Recursos humanos equivalentes a tiempo completo (ETC) (incluidos funcionarios, personal temporal y externo) – véase el desglose en el punto 8.2.1.**

<b>Necesidades anuales</b>	<b>Año n (2011)</b>	<b>n + 1 (2012)</b>	<b>n + 2 (2013)</b>	<b>n + 3 (2014)</b>	<b>n + 4 (2015)</b>	<b>n+5 y ss. (2016 y ss.)</b>
Cantidad total de recursos humanos	1	1	1	1	1	1

**5. CARACTERÍSTICAS Y OBJETIVOS**

**5.1. Realización necesaria a corto o largo plazo**

No procede.

**5.2. Valor añadido de la implicación comunitaria, coherencia de la propuesta con otros instrumentos financieros y posibles sinergias**

No procede.

**5.3. Objetivos de la propuesta, resultados esperados e indicadores de los mismos en el contexto de la gestión por actividades**

No procede.

**5.4. Método de ejecución (indicativo)**

**Gestión centralizada**

directa, por la Comisión

indirecta, por delegación en:

agencias ejecutivas

organismos creados por las Comunidades, como los previstos en el artículo 185 del Reglamento financiero

organismos nacionales del sector público / organismos con misión de servicio público

**Gestión compartida o descentralizada**

con los Estados miembros

con terceros países

**Gestión conjunta con organizaciones internacionales (especifíquese)**

Comentarios:

## **6. CONTROL Y EVALUACIÓN**

### **6.1. Sistema de control**

Se garantizará la comunicación regular de información de las reuniones del Comité, que se transmitirá a los Estados miembros y los servicios de la Comisión.

### **6.2. Evaluación**

#### *6.2.1. Evaluación ex ante*

No procede.

#### *6.2.2. Medidas adoptadas sobre la base de una evaluación intermedia/ex post (enseñanzas extraídas de anteriores experiencias similares)*

No procede.

#### *6.2.3. Condiciones y frecuencia de evaluaciones futuras*

Transcurridos cinco años, se llevará a cabo una evaluación del funcionamiento del Comité.

## **7. MEDIDAS ANTIFRAUDE**

No procede.

## 8. DESGLOSE DE LOS RECURSOS

### 8.1. Objetivos de la propuesta en términos de coste financiero

Créditos de compromiso: en millones de euros (al tercer decimal)

(Indique las denominaciones de los objetivos, de las acciones y de los resultados)	Tipo de resultados	Coste medio	Año n (2011)		Año n+1 (2012)		Año n+2 (2013)		Año n+3 (2014)		Año n+4 (2015)		Año n+5 y ss. (2016 y ss.)		TOTAL	
			Nº de resultados	Coste total	Nº de resultados	Coste total	Nº de resultados	Coste total								
OBJETIVO OPERATIVO nº 1 <sup>34</sup>																
<b>Acción 1: Comité sobre Cláusulas Abusivas en los Contratos celebrados con Consumidores</b>																
- Resultado 1	Nº de reuniones		3	0,060	3	0,060	3	0,060	3	0,060	3	0,060	3	0,060	18	0,360
- Resultado 2																
<b>Acción 2...</b>																
- Resultado 1																
Subtotal objetivo 1																
OBJETIVO OPERATIVO nº 2																

<sup>34</sup>

Según se describe en el punto 5.3.

<b>Acción 1...</b>																
- Resultado 1																
Subtotal objetivo 2																
<b>OBJETIVO OPERATIVO nº n</b>																
Subtotal objetivo n																
<b>COSTE TOTAL</b>																

## 8.2. Gastos administrativos

### 8.2.1. Cantidad y tipo de recursos humanos

Tipos de puestos		Personal que se asignará a la gestión de la acción utilizando recursos existentes y/o adicionales ( <b>número de puestos/ETC</b> )					
		Año n (2011)	Año n+1 (2012)	Año n+2 (2013)	Año n+3 (2014)	Año n+4 (2015)	Año n+5 (2016)
Funcionarios o agentes temporales <sup>35</sup> (XX 01 01)	A*/AD	1	1	1	1	1	1
	B*, C*/AST						
Personal financiado <sup>36</sup> con cargo al artículo XX 01 02							
Personal financiado <sup>37</sup> con cargo al artículo XX 01 04/05							
<b>TOTAL</b>							

### 8.2.2. Descripción de las tareas derivadas de la acción

Funcionamiento del nuevo Comité de comitología («Comité sobre Cláusulas Abusivas en los Contratos celebrados con Consumidores») establecido de conformidad con el artículo 39 de la presente Directiva, cuya labor se centrará en la aplicación de la Directiva.

Costes de la sesión plenaria, con un participante de cada uno de los veintisiete Estados miembros. Se ha previsto que se celebren tres reuniones al año, con un coste estimado de 20 000 EUR cada una. Podría ser necesario revisar los costes reales de las reuniones y su frecuencia, dependiendo de la forma final de la Directiva una vez adoptada por el Consejo y el Parlamento.

Las necesidades de recursos humanos y administrativos se cubrirán mediante la asignación concedida a la DG gestora en el marco del procedimiento de asignación anual, teniendo en cuenta los condicionamientos presupuestarios.

<sup>35</sup> Coste NO cubierto por el importe de referencia.

<sup>36</sup> Coste NO cubierto por el importe de referencia.

<sup>37</sup> Coste incluido en el importe de referencia.

8.2.3. *Origen de los recursos humanos (estatutarios)*

- Puestos actualmente asignados a la gestión del programa que se va a sustituir o ampliar
- Puestos preasignados en el ejercicio EPA/AP del año n
- Puestos que se solicitarán en el próximo procedimiento EPA/AP
- Puestos que se reasignan utilizando recursos existentes en el servicio gestor (reasignación interna)
- Puestos necesarios en el año n, pero no previstos en el ejercicio EPA/AP del año en cuestión

8.2.4. *Otros gastos administrativos incluidos en el importe de referencia (XX 01 04/05 - Gastos de gestión administrativa)*

millones de euros (al tercer decimal)

Línea presupuestaria (nº y denominación)	Año n	Año n+1	Año n+2	Año n+3	Año n+4	Año n+5 y ss.	TOTAL
<b>1. Asistencia técnica y administrativa (incluidos los costes de personal)</b>							
Agencias ejecutivas <sup>38</sup>							
Otros tipos de asistencia técnica y administrativa							
- intramuros							
- extramuros							
<b>Total asistencia técnica y administrativa</b>							

<sup>38</sup> Indique la ficha financiera legislativa correspondiente a la agencia o agencias ejecutivas de que se trate.

8.2.5. *Coste financiero de los recursos humanos y costes asociados no incluidos en el importe de referencia*

millones de euros (al tercer decimal)

Tipo de recursos humanos	Año n (2011)	Año n+1 (2012)	Año n+2 (2013)	Año n+3 (2014)	Año n+4 (2015)	Año n+5 y ss. (2016 y ss.)
Funcionarios y agentes temporales (XX 01 01)	0,117	0,117	0,117	0,117	0,117	0,117
Personal financiado con cargo al artículo XX 01 02 (auxiliares, END, contratados, etc.)  (indique la línea presupuestaria)						
<b>Coste total de los recursos humanos y costes afines (NO incluidos en el importe de referencia)</b>						

**Cálculo - *Funcionarios y agentes temporales***

Se ha tomado como base una remuneración de 117 000 EUR / persona para cuantificar los costes, tal como se sugiere en las directrices de la DG BUDG

**Cálculo - *Personal financiado con cargo al artículo XX 01 02***

[...]

8.2.6. *Otros gastos administrativos no incluidos en el importe de referencia*

millones de euros (al tercer decimal)

	Año n (2011)	Año n+1 (2012)	Año n+2 (2013)	Año n+3 (2014)	Año n+4 (2015)	Año n+5 y ss. (2016 y ss.)	TOTAL
XX 01 02 11 01 - Misiones							
XX 01 02 11 02 - Reuniones y conferencias							
XX 01 02 11 03 - Comités	0,060	0,060	0,060	0,060	0,060	0,060	0,360
XX 01 02 11 04 - Estudios y consultoría							
XX 01 02 11 05 - Sistemas de información							
<b>2. Total otros gastos de gestión (XX 01 02 11)</b>	0,060	0,060	0,060	0,060	0,060	0,060	0,360
<b>3. Otros gastos de naturaleza administrativa</b> (especifique e indique la línea presupuestaria)							
<b>Total gastos administrativos, excepto recursos humanos y costes afines (NO incluidos en el importe de referencia)</b>	0,060	0,060	0,060	0,060	0,060	0,060	0,360

Cálculo - *Otros gastos administrativos no incluidos en el importe de referencia*

[...]

Las necesidades de recursos humanos y administrativos se cubrirán mediante la asignación concedida a la DG gestora en el marco del procedimiento de asignación anual, teniendo en cuenta los condicionamientos presupuestarios.