



Universidad de Oviedo
Universidá d'Uviéu
University of Oviedo

Facultad de Derecho

GRADO EN DERECHO

TRABAJO DE FIN DE GRADO

LA RELEVANCIA DE LA INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES:
ANÁLISIS CRÍTICO ANTE EL “PROYECTO EUROPEO DE
CODIFICACIÓN DE 2021”

Alumno: Javier Fernández Rodríguez

Convocatoria: Ordinaria Segundo Semestre

RESUMEN

La información precontractual, además de un derecho básico y fundamental del consumidor, constituye un instrumento esencial para intentar equilibrar las posiciones de las partes del contrato de consumo dotando a la parte débil de los elementos cognitivos que le permitirán adoptar o no la decisión de adquirir los bienes que se le ofrecen.

Con la Directiva 2011/83/UE se pretendió codificar todo el Derecho del Consumo en un solo acto legislativo; del fracaso de dicha iniciativa surge un corpus jurídico que aglutina todos los requisitos de información precontractual sin permitir que las normas nacionales innoven en la transposición. Recientemente, la Comisión Europea ha publicado en el DOUE unas Directrices sobre la interpretación y aplicación de esta Directiva que han sido calificadas por algunos autores como una "codificación" de la normativa de protección al consumidor.

El *corpus* general de consumo, transpuesto mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, no satisface los requerimientos de algunos sectores que han ido introduciendo normas más tuitivas que constituyen legislación especial que excluirá la aplicación del *corpus* general, aunque debiendo respetarlo como límite mínimo infranqueable. Se trata de los contratos de servicios financieros, de bienes inmuebles, de comunicaciones electrónicas y de energía.

ABSTRACT

The preliminary contract information, apart from being a basic and fundamental right of the consumer, constitutes an essential instrument to try to balance the position of the different parts of the contract. It provides with the cognitive elements which let to the weakest part to adopt or not the decision of acquiring the offered goods.

The Directive 2011/83/EU wanted to encode all the consumer law in an unique legislative act. Due to the failure of this proposal, a *legal corpus* emerges and gathers all the requirements of the preliminary contract information without permission to innovate in the national transposition. Recently, European Commission has published a Guidance on the interpretation and application of this Directive in the OJEU. It has been described by some specialists as a "coding" of the consumer's protection laws.

The *main legal corpus* of consumption was transposed through the Royal Legislative Decree 1/2007. This act doesn't fulfil the expectations of some commercial areas which have been inserting more protective rules. These innovations are an especial legislation which will exclude the application of the *main legal corpus*, although they must respect is as a minimum impassable limit. The commercial areas are financial services, housing, electronic communication, and energy.

ÍNDICE DE ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

- **art.:** artículo.
- **BOE:** Boletín Oficial del Estado.
- **CC:** Código Civil.
- **CE:** Constitución Española de 1978.
- **CECE:** Directiva 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas.
- **DCA (Directiva sobre cláusulas abusivas):** Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores.
- **DCAD (Directiva de contratos a distancia):** 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.
- **DCB (Directiva relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes):** Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE y se deroga la Directiva 1999/44/CE.
- **DCFE (Directiva de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales):** 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.
- **DDC (Directiva sobre los Derechos de los Consumidores):** Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.
- **DIP (Directiva sobre indicación de precios):** Directiva 98/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de febrero de 1998 relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores.
- **DMAM (Directiva de mejora de la aplicación y modernización de las normas de protección de los consumidores):** Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento

Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión.

- **DMIE:** Directiva (UE) 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se modifica la Directiva 2012/27/UE.
- **DOCE:** Diario Oficial de las Comunidades Europeas.
- **DOUE:** Diario Oficial de la Unión Europea.
- **DPCD (Directiva sobre las prácticas comerciales desleales):** 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) nº2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo.
- **DRAL (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo):** Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) nº2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.
- **DSD (Directiva de los servicios digitales):** Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales.
- **DVC (Directiva sobre viajes combinados):** Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo.
- **DVGB (Directiva sobre venta y garantías de los bienes de consumo):** 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.
- **IGIC:** Impuesto General Indirecto Canario.
- **IIEE:** Impuestos Especiales.
- **IPSI:** Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación.
- **ITPAJD:** Impuesto de Transmisiones Patrimoniales Onerosas y Actos Jurídicos Documentados
- **IVA:** Impuesto sobre el Valor Añadido.

- **LAJG:** Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita.
- **LCA:** Ley 12/1992, de 27 de mayo, sobre Contrato de Agencia.
- **LCADSF:** Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- **LCCC:** Ley 16/2011, de 24 de junio, de Contratos de Crédito al Consumo.
- **LCCI:** Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.
- **LCD:** Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.
- **LCGC:** Ley 7/1998, de 13 de abril, de Condiciones Generales de la Contratación.
- **LGDCU:** Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- **LGT:** Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.
- **LOCM:** Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.
- **LOE:** Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.
- **LPCUV:** Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.
- **LRAL:** Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- **LSE:** Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.
- **p. / pp.:** página/ páginas.
- **PVPC:** Precio voluntario para el pequeño consumidor.
- **RD / RD Leg.:** Real Decreto/ Real Decreto Legislativo.
- **Res. DGRN:** Resolución de la Dirección General de los Registros y el Notariado.
- **ss.:** siguientes.
- **STJUE:** Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.
- **STS:** Sentencia del Tribunal Supremo.
- **TFUE:** Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.
- **TRLGDCU:** Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- **TRLPI:** Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. LA DIRECTIVA 2011/83/UE DE 25 DE OCTUBRE DE 2011 SOBRE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES (DDC).....	6
1. 1.- APROXIMACIÓN A LA NORMA REGULADORA DE LA INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL.....	6
1. 2.- ARMONIZACIÓN PLENA Y DELIMITACIÓN DEL ALCANCE DEL DERECHO A LA INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR.....	8
1. 3.- DIRECTRICES SOBRE LA APLICACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LA DIRECTIVA E INCIDENCIA EN MATERIA DE INFORMACIÓN	10
1. 4.- TRANSPOSICIÓN DE LA DIRECTIVA AL ORDENAMIENTO JURÍDICO ESPAÑOL.....	11
2. LA INFORMACIÓN COMO DERECHO FUNDAMENTAL Y BÁSICO DE LOS CONSUMIDORES.....	13
2. 1.- RECONOCIMIENTO CONSTITUCIONAL Y DESARROLLO LEGAL DEL DERECHO.....	13
2. 2.- EL CASO PARTICULAR DEL ETIQUETADO Y LA PRESENTACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.....	14
2. 3.- SOLAPAMIENTO ENTRE LA INFORMACIÓN EN LA OFERTA Y LA INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL.....	16
3. REQUISITOS DE INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL EN LOS CONTRATOS TRADICIONALES.....	17
3. 1.- ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL ART. 60 TRLGDCU.....	17
3. 2.- CONSECUENCIAS DE LA OMISIÓN DE INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL	19

3. 3.-	ENUMERACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL ART. 60 TRLGDCU Y SU CONEXIÓN CON EL ART. 5 DDC.....	20
3. 3. 1.-	CONSIDERACIONES PRELIMINARES	20
3. 3. 2.-	REQUISITOS CONTENIDOS EN EL ART. 60 TRLGDCU PROVENIENTES DE LA TRANSPOSICIÓN DEL ART. 5.1 DDC	22
3. 3. 3.-	REQUISITOS ADICIONALES GENUINOS DEL TRLGDCU EN USO DE LA OPCIÓN REGLAMENTARIA DEL ART. 5.4 DDC	29
3. 4.-	REQUISITOS DE LA INVITACIÓN A COMPRAR Y PUESTA EN RELACIÓN CON LA INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL	32
4.	RÉGIMEN JURÍDICO DE LA REDUCCIÓN DE PRECIOS TRAS LA REFORMA DE 2019.....	33
5.	LA INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL EN LA LEGISLACIÓN SECTORIAL.....	35
5. 1.-	REGULACIÓN DE LOS SECTORES ESPECIALES.....	35
5. 2.-	SECTOR FINANCIERO.....	36
5.2. 1.-	APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE CONTRATO DE SERVICIOS FINANCIEROS.....	36
5.2. 2.-	CONTRATO DE CRÉDITO AL CONSUMO.....	36
5.2. 3.-	CONTRATO DE CRÉDITO INMOBILIARIO	38
5. 3.-	SECTOR DE LOS BIENES INMUEBLES	39
5. 4.-	SECTOR DE LAS COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.....	40
5. 5.-	SECTOR ENERGÉTICO	41
6.	CONCLUSIONES	43
7.	BIBLIOGRAFÍA	46

INTRODUCCIÓN

La realización de este Trabajo de Fin de Grado permite plasmar en este contexto de aplicación todas las competencias generales y específicas adquiridas durante el Grado en Derecho sobre la base de las competencias básicas adquiridas en etapas previas. Centrándonos en el primero de los grupos, a lo largo de la presente introducción se intentará exponer cuáles han sido las competencias aplicadas en el contexto de la elaboración de este trabajo científico, sin perjuicio de que en cualquier tarea deban movilizarse todos los recursos cognitivos de los que se disponga.

La elección del tema *La relevancia de la información a los consumidores: análisis crítico ante el “Proyecto europeo de codificación de 2021”* surge a raíz de las recientes reformas operadas en la materia por la Directiva 2019/2161 que llega al ordenamiento jurídico español mediante el Real Decreto Ley 24/2021. Esta transposición apresurada por la premura de los plazos nos ofrece la oportunidad de analizar si realmente se ha realizado de una forma correcta. Asimismo, la publicación en el DOUE de 29 de diciembre de 2021 de tres textos exegéticos sobre las principales normas en materia de consumo después de las modificaciones realizadas en 2019 nos ofrece la posibilidad de analizar en profundidad todas las Directivas existentes; sin duda, la publicación de estos tres textos constata la voluntad de la Comisión Europea de lograr una ordenación racional y sistemática de la profusa normativa en materia de consumo que, quizá en un futuro se aglutine en un acto legislativo único.

Estas hipotéticas intenciones comunes no son una simple elucubración, sino que parten del precedente de la Directiva 2011/83/UE, que supuso en su momento un “conato de codificación” al haber pretendido reunir en un solo corpus normativo el contenido de los actos legislativos más relevantes del Derecho del Consumo. Del fracaso de dicha iniciativa surge en 2011 esta regulación que, aunque lejos de los horizontes iniciales, sí que ofrece un corpus general en la materia de la información precontractual. Por ello, se analiza en profundidad el contenido de esta norma una vez transpuesta al ordenamiento español estructurando la norma nacional en función de su innovación o no respecto de la norma que transpone y poniendo en relación el sector normativo concreto de la información precontractual con otros regímenes jurídicos tales como la invitación a comprar o el etiquetado de bienes y productos.

La principal aproximación a este campo jurídico se obtiene a través del “Derecho del Consumo” que pretende ofrecer una exposición de los elementos esenciales de este ámbito del Derecho para complementar los conocimientos generales sobre contratos con un sector particular de estos sobre el que se ofrece una exposición sucinta en “Derecho Civil II”. Considerando la temporalidad de estas materias dentro del plan de estudios del Grado en Derecho, cobra sentido que la aproximación al Derecho del Consumo se haga en un momento

en que ya se han adquirido conocimientos transversales de todas las ramas del ordenamiento jurídico; este bagaje intelectual permite hacer frente con relativa solvencia a un Trabajo de Fin de Grado sobre un sector normativo en que, por su naturaleza híbrida de Derecho privado con fuerte intervencionismo de los poderes públicos, se reciben influjos de todas las ramas.

Inciden sobre el Derecho del Consumo disciplinas tales como el Derecho Constitucional, al preverse expresamente en el artículo 51 de la Constitución el principio rector de protección de los consumidores que se desarrollará en los conocidos como “derechos básicos del consumidor”; el Derecho de la Unión Europea, pues mayoritariamente, nuestro legislador estatal se limita a transponer lo previamente dictado en la esfera de producción normativa europea; o, particularmente, el Derecho Civil, pues no puede olvidarse que pese a las singularidades, en el fondo, nos hallamos ante un contrato que donde no exista regulación específica se regirá por las normas generales del derecho común. Asimismo, también se habrá de atender al Derecho Mercantil, al ser siempre un empresario una de las partes en la relación jurídica de consumo; y en menor medida, al Derecho Administrativo, al existir un régimen sancionador en todas estas normas; o al Derecho Tributario, pues el contrato de consumo coincide con el devengo de impuestos indirectos como el IVA que gravan el consumo y deben ser soportados por el consumidor. Asimismo, el presente trabajo ofrece la oportunidad de indagar en las fuentes jurídicas de sectores normativos especiales (telecomunicaciones, energético, servicios financieros y bienes inmuebles) que apenas son tratados durante el Grado en Derecho por su especificidad y enorme complejidad pero que resultan de trascendencia cotidiana para toda persona en la medida en que el recurso a alguno de estos contratos es inevitable en la sociedad del Siglo XXI.

La metodología empleada para la realización de este trabajo de investigación reside fundamentalmente en el análisis crítico de los textos normativos más relevantes en la materia que precisa de una comparación con otros textos y el estudio de su evolución a través de las distintas reformas que en ellos se fueron introduciendo. Lo anterior se complementa con una detenida lectura de la doctrina más importante en la materia, de los textos que la Comisión Europea proporciona como documentos de orientación y de la jurisprudencia que existe a nivel nacional y europeo sobre los temas objeto de estudio.

Este Trabajo de Fin de Grado se estructura en cinco capítulos desarrollando su contenido; a estos les precede la presente introducción y les sucede el apartado para conclusiones y la bibliografía con la recopilación de las fuentes doctrinales consultadas; todo ello de conformidad con las normas de estilo de la guía docente del Trabajo de Fin de Grado.

En el primer capítulo, acerca de la Directiva 2011/83/UE, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, se analiza este acto legislativo desde la perspectiva de sus

interacciones con el resto del ordenamiento europeo enfocando la investigación hacia sus Capítulos II y III en que se desarrollan los requisitos de información precontractual para cada tipo de contrato; también se hace mención al principio de armonización plena que predetermina la forma en que el legislador nacional habrá de realizar la transposición; también se analizan las posteriores modificaciones al texto con especial atención a la Directiva 2019/2161. Asimismo, se dedica un apartado a las directrices que dicta la Comisión Europea como documento de orientación para la interpretación y aplicación de esta Directiva, que son de enorme importancia al recoger ejemplos prácticos extraídos de la práctica cotidiana de todos los años de vigencia de la norma. Por último, se analiza cómo se ha llevado a cabo la transposición de esta norma y de sus modificaciones al ordenamiento jurídico español.

En el segundo capítulo, sobre el concepto de información, se delimita este concepto apuntando a su carácter de derecho fundamental (según la normativa europea) y de derecho básico del consumidor (según la legislación estatal); asimismo, se estudian aquellos ámbitos en que se impone la obligación de ofrecer esta información: en el etiquetado y en la oferta comercial de bienes o servicios.

En el tercer capítulo, sobre la información precontractual, se acota el objeto de estudio a los contratos tradicionales (aquellos en que existe una presencia física simultánea de consumidor y empresario) y se enumeran los requisitos de información precontractual diferenciando, por un lado, aquellos que provienen de la transposición de la Directiva 2011/83/UE y, por otro lado, aquellos que genuinamente ha introducido o mantenido el legislador estatal. Relacionado con lo anterior, se analizan de forma crítica cuáles son las consecuencias de omitir esta información para llegar a la conclusión de que, pese a no existir consecuencia jurídica directa, podrán aplicarse igualmente los remedios que se prevén en el Código civil.

En el cuarto capítulo, sobre el régimen jurídico de la reducción de precios, se analiza esta novedosa regulación introducida en la Directiva 98/6/CE y se analiza cómo se ha ajustado la Ley de Ordenación del Comercio Minorista a este nuevo régimen jurídico.

En el quinto capítulo, sobre legislación sectorial, se analiza la posibilidad de que, en ciertos sectores, el corpus jurídico general de consumo pueda verse desplazado por la existencia de normas especiales. Se trata de ofrecer una aproximación a los principales supuestos de este fenómeno analizando brevemente el régimen jurídico de los contratos de servicios financieros (crédito al consumo y crédito inmobiliario), de bienes inmuebles, de comunicaciones electrónicas y del sector energético.

Finalmente, en la conclusión, se intenta sistematizar todo el contenido del trabajo para lograr ofrecer una opinión crítica acerca de si las normas de consumo sirven realmente al fin encomendado de proteger al consumidor de su posición de debilidad contractual.

1. LA DIRECTIVA 2011/83/UE DE 25 DE OCTUBRE DE 2011 SOBRE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES (DDC)

1.1.- APROXIMACIÓN A LA NORMA REGULADORA DE LA INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

La Directiva sobre los Derechos de los Consumidores (DDC)¹ es un acto legislativo de la Unión Europea formado por 35 artículos distribuidos en seis capítulos; a este núcleo normativo le preceden 67 considerandos, y le suceden un Anexo I con información sobre desistimiento y un Anexo II con la tabla de correspondencias respecto de la normativa derogada.

La Propuesta de Directiva emana de la Comisión Europea en el año 2008 y tal como observa REYES LÓPEZ², lo hace con unos propósitos iniciales muy ambiciosos al pretender la unificación en este acto legislativo de la regulación existente sobre información precontractual, cláusulas abusivas y régimen de conformidad de los productos. No obstante, se acaba llegando a un resultado que algunos autores califican como desilusionante³ al haberse desechado parte de la idea original para acabar recogiendo tan solo la regulación de la información precontractual y del derecho de desistimiento, sin perjuicio de acogerse algún otro derecho subjetivo como vestigio de las ideas originales.

Con la aprobación de la DDC se produjo la derogación de la Directiva de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales (DCFE)⁴ y de la Directiva de Contratos a Distancia (DCAD)⁵ de los años 1985 y 1997 respectivamente; estas normas seguían el principio de armonización mínima permitiendo la adopción de disposiciones nacionales más estrictas. La DDC también tiene incidencia sobre la Directiva sobre Cláusulas Abusivas (DCA)⁶ y sobre la

¹ Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. *DOUE L 304, de 22/11/2011.*

² REYES LÓPEZ, M.J., (2014), Aspectos básicos de la Directiva 83/2011 sobre derechos de los consumidores. *El notario del Siglo XXI: revista del Colegio Notarial de Madrid, nº56*, ISSN-1885-009X, [(en línea) <https://www.elnotario.es/index.php/hemeroteca/revista-56/3812-aspectos-basicos-de-la-directiva-83-2011-sobre-derechos-de-los-consumidores> (Consulta: 07/02/2023)].

³ DÍAZ ALABART, S. y ÁLVAREZ MORENO, M.T., (2014), Artículo 1 Objeto, en DÍAZ, S. (coord.), *Contratos a distancia y contratos celebrados fuera de establecimiento. Comentario a la Directiva 2011/83 (adaptado a la Ley 3/2014, de modificación del TRLCU)*, p.12, Reus, Madrid.

⁴ 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. *DOCE L 372, de 31/12/1985.*

⁵ 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. *DOCE L 144 de 04/06/1997.*

⁶ Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores *DOCE L 095, de 21/04/1993.*

Directiva sobre venta y garantías de los bienes de consumo (DVGB)⁷ de los años 1993 y 1999 respectivamente. No obstante, esta incidencia difiere de la intención inicial de derogar ambos actos legislativos para su integración en un único *corpus* jurídico limitándose a incluir en sendos textos un artículo 8 *bis* recogiendo la obligación a los Estados de notificar las normas más estrictas que adopten en relación con el contenido de tales directivas.

Hasta el momento, la DDC ha sido afectada por dos modificaciones: la primera de ella fue acometida por la Directiva sobre Viajes Combinados (DVC)⁸ al reformar el art. 3 DDC para excluir parcialmente de su ámbito de aplicación a los contratos sobre viajes combinados⁹. La segunda modificación fue la realizada por la Directiva de mejora de la aplicación y modernización de las normas de protección de los consumidores (DMAM)¹⁰ cuyo objeto es principalmente la modificación del régimen sancionador; además, en materia de información, se introducen nuevos requisitos específicos y adicionales para los mercados en línea y se ajusta la normativa de consumo a la Directiva de Servicios Digitales (DSD)¹¹.

En materia de información al consumidor, deben tenerse en cuenta el Capítulo II (art. 5) que trata sobre los “contratos tradicionales” (caracterizados por la presencia física simultánea de los contratantes) y el Capítulo III (arts. 6 a 16) que trata sobre los “contratos a distancia” y los “contratos celebrados fuera del establecimiento” unificando en un solo *corpus* jurídico el contenido que antes regulaban respectivamente la DCFE de 1985 y la DCAD de 1997. Este segundo grupo de contratos es el núcleo principal de la DDC pues la mayoría de sus preceptos se dedican a la regulación de los requisitos de información y del derecho de desistimiento en estas dos modalidades contractuales¹².

⁷ 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. *DOCE L 171, de 07/07/1999* [norma derogada por Directiva 2019/771, de 20 de mayo de 2019].

⁸ Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo. *DOUE L 326, de 11/12/2015*.

⁹ Se trata de una atenuación del ámbito de exclusión pues la DDC contemplaba la exclusión *a radice* de todos los contratos regulados por la Directiva 90/314/CEE (anterior DVC).

¹⁰ Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión. *DOUE L 328, de 18/12/2019*.

¹¹ Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales. *DOUE L 136, de 22/05/2019*.

¹² Su importancia es tal que los denominados “contratos tradicionales” se delimitan de forma negativa mediante el nombre de “contratos distintos de los contratos a distancia o los contratos celebrados fuera del establecimiento”.

1. 2.- ARMONIZACIÓN PLENA Y DELIMITACIÓN DEL ALCANCE DEL DERECHO A LA INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR

Conforme al apartado anterior, la Directiva sobre los Derechos de los consumidores (DDC) constituye una *lex generalis* en materia de información al consumidor dado que su regulación incide transversalmente sobre todos los contratos de consumo¹³.

La norma se fundamenta en el principio de armonización plena consistente en que las normas de transposición de los Estados miembros no podrán alterar el estatuto de protección del consumidor otorgándole otros derechos de mayor o menor entidad. Tal como observa PRATS ALBENTOSA¹⁴, esta forma de legislar conlleva grandes beneficios tanto desde la óptica del consumidor (que será beneficiario de los mismos derechos con independencia del país de procedencia del producto), como desde la perspectiva del comerciante (que bastará con que cumpla con las normas previstas en la DDC sin necesidad de adaptarse a veintisiete legislaciones nacionales). Otros autores, sin embargo, ponen de relieve la negativa consecuencia de que la armonización pueda llegar a suponer una reducción de los derechos de los consumidores en países en que ya se hayan alcanzado cotas de protección más elevadas¹⁵. Ponderando todos los puntos de vista, deben prevalecer los beneficios de esta técnica normativa tales como su certidumbre y seguridad jurídica, dado que incentiva que los operadores económicos nacionales inicien la búsqueda de nuevas oportunidades comerciales en otros espacios del mercado interior de la Unión Europea.

El principio de armonización plena es una cláusula general que, atendiendo a la regulación de cada tipo de contrato, puede ser inaplicada permitiéndose la innovación legislativa:

- En los contratos tradicionales, se permite que los Estados miembros introduzcan requisitos adicionales de información (art. 5.4 DDC) y, además, se permite la inaplicación del precepto para las transacciones cotidianas (art. 5.3 DDC)
- En los contratos celebrados fuera del establecimiento y los contratos a distancia, más allá de la posibilidad para los primeros de que no se aplique la norma en cuantías inferiores a 50 euros o la cantidad inferior que fijen los estados (art. 3.4 DDC), la orden general es la prohibición de la introducción de requisitos formales distintos de los

¹³ Con las salvedades contempladas en el art. 3.3 DDC.

¹⁴ PRATS ALBENTOSA, L., (2014), La información precontractual como deber del oferente y derecho del consumidor, *El notario del Siglo XXI: revista del Colegio Notarial de Madrid*, nº56, [(en línea) <https://www.elnotario.es/index.php/opinion/opinion/3814-la-informacion-precontractual-como-deber-del-oferente-y-derecho-del-consumidor> (consulta: 17/02/2023)].

¹⁵ DÍAZ ALABART, S., (2014), Artículo 4 Nivel de armonización, en *op. cit.* p.6, mencionando como ejemplo a España.

fijados en la DDC (arts. 7.5 y 8.10 DDC). No obstante, existen opciones reglamentarias en materia lingüística y, además, se permite la introducción de requisitos adicionales si vienen impuestos por normas sectoriales.

- En los contratos celebrados en línea (a los que se aplica el régimen jurídico de la anterior categoría) también se permite la imposición de requisitos adicionales de información a los proveedores de mercados en línea (art. 6 bis.2 DDC).

Como se puede apreciar, la cláusula general de armonización plena es derogada constantemente en distintos apartados que introducen opciones reglamentarias cuyo uso legitima a cada Estado miembro para proceder a la innovación respecto del contenido de la DDC¹⁶. No obstante, no se trata de una facultad libérrima del legislador, sino que se anuda a la obligación de informar sobre la utilización de estas opciones a la Comisión, que deberá velar para que los consumidores tengan conocimiento de tales modulaciones¹⁷.

Sentado lo anterior, podemos calificar a esta norma como “un conato de codificación en materia de información al consumidor” en la medida en que contiene el corpus general vigente para esta materia y es de estricta observancia por todos los Estados¹⁸. No obstante, la idea de “codificación en materia de consumo” es observada con gran cautela por la doctrina¹⁹ que llega a poner en duda si las competencias de la Unión Europea supondrían la base jurídica suficiente para poder acometer tal codificación²⁰. Por ello, solo algunos autores apuntan tímidamente a la existencia de esta codificación, aunque desde una perspectiva meramente metafórica²¹. Por todo ello podemos concluir que, aunque aún estamos lejos de la existencia

¹⁶ Art. 4 DDC: “Los Estados miembros no mantendrán o introducirán en su legislación nacional, disposiciones contrarias a las fijadas en la presente Directiva (...) salvo disposición en contrario de la presente Directiva”.

¹⁷ Vid. Art. 29.2 DDC que prevé la creación de un sitio web específico para que los consumidores lleguen a esta información [en inglés: https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en (Consulta: 12/02/2023)].

¹⁸ Se refuerza esta idea en el art. 3.2 DDC que, en caso de colisión de la DDC con otros actos legislativos que regulen sectores específicos, resuelve la colisión priorizando la norma del sector específico para dicha materia. Es decir, se acoge el aforismo “*lex specialis derogat generali*” en el que la DDC se constituiría en norma general que podría ser desplazada por las normas especiales que regulen sectores concretos.

¹⁹ Así lo percibe GALLEGO DOMÍNGUEZ, I., (2004), La unificación del Derecho civil patrimonial europeo, en González, J. y Méndez, F. (coords.), *Libro homenaje al profesor Manuel Albaladejo García*, pp. 1806 y ss., Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones, Murcia, aunque refiriéndose no solo a los contratos de consumo en particular, sino a toda la normativa sobre contratos en general.

²⁰ En este sentido SÁNCHEZ LORENZO, S., (2002), Aproximación al derecho civil en Europa: marco comunitario y competencias de la Comunidad Europea, en *El Dret civil català en el context europeu*, Institut de Dret Privat Europeu i Comparat, p.69, Documenta Universitaria, Girona, que no considera suficientes las competencias atribuidas a la Unión para acometer una obra legislativa de esta envergadura y también MARTÍN CASALS, M., (2002), Reflexiones sobre la elaboración de unos Principios Europeos de Responsabilidad Civil, en *II Congreso de la Asociación Española de Abogados Especializados en RC*, Granada, que considera que sería más factible y realista la elaboración de unos principios europeos en lugar de la creación de un “Código Civil europeo”.

²¹ Entre los favorables a la codificación nos encontramos con LLACER MATAACÁS, M.R., (2008), La revisión del acervo de consumo. La generalización del Derecho tuitivo y su relación con el Marco Común de Referencia, en GÓMEZ, J. (coord.) *Homenaje al profesor Manuel Cuadrado Iglesias*, vol. 1º, pp. 930 y ss., Thomson Reuters, Cizur

de un “Código de Consumo Europeo”, la DDC nos sirve como un tímido intento de aproximar toda esta normativa constituyendo un *corpus* jurídico común al cual los oferentes y consumidores de toda la Unión pueden acudir en búsqueda de certidumbre y seguridad jurídica.

1. 3.- DIRECTRICES SOBRE LA APLICACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LA DIRECTIVA E INCIDENCIA EN MATERIA DE INFORMACIÓN

En el DOUE de 29 de diciembre de 2021 se publicaron tres Comunicaciones de la Comisión cuyo objeto principal es facilitar la aplicación y conocimiento efectivo de las normas sobre consumo. Tal como resalta TAPIA HERMIDA²², la principal virtud de estos textos, sobre todo desde una perspectiva práctica, reside en la existencia de numerosos ejemplos fruto de la experiencia de la Comisión que ordenan y facilitan la interacción con una normativa plagada de conceptos jurídicos indeterminados. Los tres textos son los siguientes:

- Directrices sobre la interpretación y la aplicación de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos de los consumidores²³.
- Guía sobre la interpretación y la aplicación de la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior²⁴.
- Directrices sobre la interpretación y la aplicación del art. 6 bis de la Directiva 98/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores²⁵.

La Comisión califica a estos instrumentos como “documentos de orientación de alcance general” y matiza que carecen de validez jurídica pues la interpretación fidedigna de las normas debe buscarse en su propio articulado y en la jurisprudencia del TJUE. La práctica de la Comisión de crear estos textos exegéticos no se inicia en este momento, sino que ya existen

Menor (Navarra), y también TAPIA HERMIDA, A.J., (2022), *La nueva normativa de consumo en España y en la Unión Europea*, Reus, Madrid, que habla metafóricamente de una codificación a consecuencia de las Comunicaciones de la Comisión que se publicaron en el DOUE de 29 de diciembre de 2021 como guías para la interpretación y aplicación de la DDC y la DPCD.

²² *Ibidem*, pp-72-73.

²³ DOUE, C 525, de 29 de diciembre de 2021. pp. 1-85.

²⁴ DOUE, C 526, de 29 de diciembre de 2021. pp. 1-129.

²⁵ DOUE, C 526, de 29 de diciembre de 2021. pp. 130-140.

antecedentes, al menos en el caso de la DPCD²⁶. La razón de que se haya optado por actualizar la Guía de la DPCD y por crear sendas Directrices para la DDC y para un precepto de la DIP radica en la adaptación a las modificaciones que introdujo la Directiva de mejora de la aplicación y modernización de las normas de protección de los consumidores (DMAM) que incidió sobre todas estas normas y sobre la DCA²⁷. Estas modificaciones normativas no comenzaron a aplicarse hasta el 28 de mayo de 2022.

En materia de información debemos centrarnos en las Directrices de la DDC, las cuales analizan pormenorizadamente los requisitos de información de, por un lado, los contratos tradicionales, y por otro, de los contratos celebrados fuera de establecimiento y los contratos a distancia, partiendo de la premisa de que el segundo grupo se basa en el primero. No obstante, también habrá de atenderse a la estrecha relación entre la DDC y la DPCD dado que la ausencia de la información exigida en los Capítulos II y III DDC podría redundar en la existencia de una omisión engañosa por falta de información sustancial en la invitación a comprar (art. 7 DPCD). Esto es debido al solapamiento en la materia de ambas normas, aunque con la prevalencia de la DDC, que engloba todos los requisitos de información de la invitación a comprar de la DPCD de manera que, la rigurosidad en el cumplimiento de los requisitos de la primera llevará el subsiguiente cumplimiento de la segunda. Además, como un aspecto concreto de la información debe tenerse en cuenta la Directiva de Indicación de Precios (DIP), sobre todo en su novedosa regulación de las rebajas de precios²⁸.

1. 4.- TRANSPOSICIÓN DE LA DIRECTIVA AL ORDENAMIENTO JURÍDICO ESPAÑOL

España transpuso la DDC mediante la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el TRLGDCU²⁹ que se publicó el 28 de marzo de 2014, entrando en vigor al día siguiente.

²⁶ Documento de trabajo de los servicios de la Comisión [Documento SWD (106) 163 final, de 25 de mayo de 2016. [\https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52016SC0163 (Consulta: 17/02/2023)].

²⁷ Pese a que la DMAM también realiza una ligera modificación en la Directiva de cláusulas abusivas (DCA), no se ha actualizado el texto existente para las mismas (Directrices sobre la interpretación y la aplicación de la DCA. *DOUE C 323, de 27/09/2019*. pp. 4-92). La razón de que de los cuatro textos modificados por la DMAM (DDC, DIP, DPCD y DCA) el único que no haya recibido la atención de la Comisión sea la DCA puede radicar en que la modificación realizada en la misma se circunscribe exclusivamente a la introducción de un art. 8 *ter* sobre régimen de sanciones. Sin embargo, no parece que lo reducido de la modificación deba excluir la posibilidad de redactar un documento de orientación cuando para la DIP se ha creado un documento *ad hoc* sobre la interpretación y aplicación del art. 6 *bis*, que trata sobre el régimen aplicable a la reducción de precios.

²⁸ Se analiza esta cuestión en el capítulo 4.- de esta obra.

²⁹ Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. *BOE núm. 76, de 28/03/2014*.

España incumplió el plazo de transposición dado que esta ley debería haber sido aprobada y publicada antes del 13 de diciembre de 2013; no obstante, se cumple con la exigencia de aplicar las medidas antes del 13 de junio de 2014³⁰.

La Ley 3/2014, sin perjuicio del variado contenido de sus Disposiciones Finales, se ciñe principalmente a la incorporación al ordenamiento jurídico español de la DDC tal como se refleja en su Disposición Final Quinta³¹. El contenido de la norma venía fuertemente predeterminado por el principio de armonización plena; no obstante, dentro de las excepciones permitidas a este principio, España ha hecho uso de dos opciones reglamentarias³²: introducción de requisitos lingüísticos prevista en el art. 6.7 DDC³³ y ratificación posterior por escrito de los contratos celebrados a distancia contemplada en el art. 8.6 DDC³⁴.

Conforme a su preámbulo, la Ley 3/2014 pretende conjugar la máxima fidelidad posible a la DDC con la mínima reforma del TRLGDCU. Entre sus reformas puede destacarse la ampliación de los requisitos de información precontractual exigibles en contratos con consumidores (art. 60 TRLGDCU) y la regulación conjunta en el Título III del Libro II TRLGDCU de los contratos celebrados a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil siguiendo la técnica de unificar ambas regulaciones en un solo corpus. También reconoce los derechos subjetivos recogidos en el Capítulo IV DDC³⁵.

Las dos modificaciones sufridas por la DDC (DVC y DMAM) han supuesto la consiguiente modificación del TRLGDCU para su transposición: la primera reforma transpuso la Directiva sobre viajes combinados (DVC). Se trata de una transposición tardía y realizada mediante una

³⁰ En relación con el comienzo de la aplicación, se ha utilizado una técnica legislativa muy llamativa: pese a fijarse una temprana entrada en vigor de la norma (29 de marzo de 2014), se ha introducido una Disposición Transitoria demorando la aplicación de la ley a los contratos celebrados con los consumidores y usuarios a partir del 13 de junio de 2014.

³¹ Pese a que el objetivo principal sea la transposición de la DDC, debe tenerse en cuenta que la Ley 3/2014 también realiza una transposición parcial de la Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo (DRAL) al modificar el art. 57.4 TRLGDCU para declarar el carácter no vinculante para el consumidor de los convenios arbitrales suscritos antes de surgir el conflicto.

³² Tal como se refleja en la información enviada por España el 8 de julio de 2022 a la Comisión Europea por exigencia del art. 29 DDC. https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en (Consulta: 12/02/2023).

³³ Previsto en el art. 98.1 TRLGDCU para los contratos a distancia y en el art. 99.1 TRLGDCU para los contratos celebrados fuera de establecimiento consistente en exigir la redacción obligatoria en castellano y abrir la posibilidad de que se redacte también en alguna otra lengua oficial. Desde 2022, esta posibilidad también existe para los contratos tradicionales.

³⁴ Recogida en el art. 98.6 TRLGDCU para las ventas a distancia por teléfono y consistente en que el consumidor o usuario solo se verá vinculado por el contrato cuando acepte la oferta firmando o enviando su acuerdo por escrito.

³⁵ Se trataría de las normas sobre plazo de entrega de los bienes (art. 66 *bis* TRLGDCU), tasas por la utilización de medios de pago (art. 60 *ter* TRLGDCU), transmisión del riesgo (art. 66 *ter* TRLGDCU), comunicaciones telefónicas utilizando la tarifa básica (art. 21.2 TRLGDCU) y pagos adicionales (art. 60 *bis* TRLGDCU).

norma que supone un *totum revolutum* de materias: el RD Ley 23/2018, de 21 de diciembre³⁶. Esta norma se limita a modificar el art. 93 TRLGDCU para ajustar el ámbito de aplicación de las normas sobre contrato fuera de establecimiento o a distancia; y a modificar completamente el Título IV TRLGDCU sobre “Viajes combinados y servicios de viaje vinculados”.

La segunda modificación de la DDC realizada por la Directiva de mejora de la aplicación y modernización de las normas de protección de los consumidores (DMAM) se transpone a través del RD Ley 24/2021, de 2 de noviembre³⁷ sobre el cual aún con mayor razón puede decirse que constituye un *totum revolutum* al contener siete libros incorporando distintas directivas; de entre ellos interesa el Libro Sexto, que transpone la DMAM modificando el TRLGDCU, la LCD y la LOCM en materias como potestad sancionadora y modificación en materia de información en todo tipo de contratos; así como la introducción de los contratos celebrados en mercados en línea.

2. LA INFORMACIÓN COMO DERECHO FUNDAMENTAL Y BÁSICO DE LOS CONSUMIDORES

2. 1.- RECONOCIMIENTO CONSTITUCIONAL Y DESARROLLO LEGAL DEL DERECHO

El derecho a la información de los consumidores se encuentra recogido en el art. 51.2 CE que, siguiendo a GARCÍA MARTÍNEZ³⁸, impone a las Administraciones Públicas el deber de dar a los consumidores la información de que dispongan, sobre todo cuando se trate de productos o servicios sometidos al régimen de licencias o de inspección oficial. Este precepto constitucional se inspira en la Resolución del Consejo de 14 de abril de 1975 relativa a un programa preliminar de la CEE para una política de protección de información de los consumidores, en la cual se recogen los Derechos Fundamentales del consumidor a la información, la educación y la representación como derechos instrumentales con respecto al

³⁶ Real Decreto Ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados. *BOE núm. 312, de 27/12/2018*.

³⁷ Real Decreto Ley 24/2021, de 2 de noviembre, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de (...) personas consumidoras. *BOE núm. 263, de 03/11/2021*.

³⁸ GARCÍA MARTÍNEZ, A. (2003). Sinopsis artículo 51, en página web del Congreso de diputados [(en línea) <https://app.congreso.es/consti/constitucion/indice/sinopsis/sinopsis.jsp?art=51&tipo=2> (Consulta: 30/03/2023)].

derecho a la protección de la salud, de la seguridad y de los intereses económicos, que configurarían la categoría de derechos sustantivos³⁹.

El art. 51 CE se ubica sistemáticamente entre los principios rectores de la política social y económica, y por ello, se impide su alegación ante la jurisdicción ordinaria si no es de acuerdo con lo que dispongan las leyes que lo desarrollen; es decir, no es una norma de aplicación inmediata, sino que requiere un desarrollo legislativo posterior para poder ser alegada ante los tribunales⁴⁰. Este desarrollo se realiza por el legislador estatal al recoger este principio rector como un derecho básico de los consumidores y usuarios en el art. 8.1.d) TRLGDCU “[derecho a] la información correcta sobre los diferentes bienes o servicios (...)”⁴¹. Asimismo, debe prestarse especial atención a los derechos de las personas consumidoras vulnerables⁴².

El art. 8.1.d) TRLGDCU se desarrolla en su vertiente de mandato a los operadores del mercado a través del art. 18 TRLGDCU sobre etiquetado de bienes y servicios, del art. 20 TRLGDCU que recoge las exigencias de información en las invitaciones a comprar, así como de otros preceptos en materia de requisitos de información precontractual.

2. 2.- EL CASO PARTICULAR DEL ETIQUETADO Y LA PRESENTACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Por norma general, la forma más directa y efectiva de que dispone el consumidor para obtener información sobre un producto o servicio será mediante su etiquetado, entendido este como

³⁹AVILÉS GARCÍA, J., (1996), Ordenamiento comunitario y reformas del derecho de la contratación en España, *Noticias de la Unión Europea*, n^o134, pp.115-116, recoge esta idea de la existencia de una categoría sustancial y otra instrumental de derechos del consumidor señalando que los primeros han sido reflejados en el art. 51.1 CE (seguridad, salud y legítimos intereses económicos) y los segundos lo han sido en el art. 51.2 CE (información, educación y representación).

⁴⁰ ABELLÁN MATESANZ, I., (2003), Sinopsis artículo 53, en página web Congreso de los diputados, [(en línea) <https://app.congreso.es/consti/constitucion/indice/sinopsis/sinopsis.jsp?art=53&tipo=2> (Consulta: 23/02/2023)].

⁴¹ PEÑA LÓPEZ, F., (2015), Libro I: Título I: Capítulo II (art. 8). En BERCOVITZ, R., (coord.) *Comentarios al TRLGDCU*, pp.87-88, Thomson Reuters, Cizur Menor (Navarra), discrepa del término “derecho básico” y apunta a que el art. 8 TRLGDCU haría referencia a “principios generales básicos del derecho del consumo español y europeo” pues el legislador se habría limitado a incorporar en la norma grandes principios programáticos.

⁴² La figura del consumidor vulnerable aparece en el derecho español con la modificación del art. 3 TRLGDCU por RD Ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, y supone la aparición de un grado de protección reforzada para atender a los problemas específicos de ciertos grupos de población que, por sus condiciones personales, familiares, económicas o socioculturales se encuentran en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección. Siguiendo a TRUJILLO VILLAMOR, E. (2021) Reforma de la Ley de Consumidores: especial atención a los consumidores vulnerables, *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, la innovación normativa puede resumirse en la introducción de un nuevo apartado en diversos preceptos conteniendo el mandato de prestar especial atención a la existencia de estos colectivos. En lo que respecta al derecho a la información se han añadido los siguientes incisos con este contenido: derechos básicos (art. 8.2 TRLGDCU), derecho a la información, formación y educación (art. 17.3 TRLGDCU), etiquetado y presentación de bienes y servicios (art. 18.2 TRLGDCU) e información precontractual (art. 60 TRLGDCU).

“las menciones, indicaciones, marcas de fábrica o comerciales, dibujos o signos relacionados con un alimento y que figuren en cualquier envase, documento, rótulo, etiqueta, faja o collarín, que acompañen o se refieran a dicho producto”⁴³, sin perjuicio de que también pueda adquirirse tal información mediante su presentación, entendida esta como “la forma o el aspecto que se dé a los productos, al envase o al material usado para éste y la forma en que estén dispuestos, así como el entorno en que estén expuestos”⁴⁴.

En concreto, el art. 18.2 TRLGDCU exige que se proporcione información de forma clara y comprensible sobre las siguientes características esenciales: nombre y dirección completa del productor; naturaleza, composición y finalidad; calidad, cantidad, categoría o denominación usual o comercial, si la tienen; fecha de producción o suministro y lote, plazo recomendado para el uso o consumo o fecha de caducidad; instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, así como la correcta gestión de sus residuos, advertencias y riesgos previsibles; información sobre los servicios de información y atención al cliente, así como los procedimientos de interposición de quejas y reclamaciones⁴⁵.

De conformidad con SABORIDO SÁNCHEZ⁴⁶, para alcanzar el objetivo de no generar ambigüedades, deberá atenderse a las normas reglamentarias existentes para sectores específicos de bienes y servicios⁴⁷ entre las que destacan las de productos alimentarios⁴⁸ o los productos químicos⁴⁹.

⁴³ Se trata de una definición normativa que se encuentra, entre otros, en el art. 2.2.j) del Reglamento 1169/2011, de 25 de octubre de 2011, sobre la información alimentaria facilitada al consumidor.

⁴⁴ PARRA LUCÁN, M.A., (2011), Comentario al art. 18 del TRLCU, en CÁMARA S. (dir.), *Comentarios a las normas de protección de los consumidores*, p.264, Colex, Madrid.

⁴⁵ El último apartado fue añadido por Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica (LPCUV). *BOE núm.51, de 1 de marzo de 2022*.

⁴⁶ SABORIDO SÁNCHEZ, P., (2022), Art. 18. Etiquetado y presentación de los bienes y servicios, en CAÑIZARES, A. (dir.), *Comentarios al TRLCU*, pp.340-345, Tirant lo Blanch, Valencia.

⁴⁷ El art. 18 TRLGDCU se aplica “*sin perjuicio de las exigencias concretas que se establezcan reglamentariamente y de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación (...)*”.

⁴⁸ Las normas sobre alimentos se rigen por el Reglamento (UE) N°1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011 sobre la información alimentaria facilitada al consumidor. *DOUE L 304, de 22/11/2011*, que establece los principios generales de la información alimentaria y, en particular, el etiquetado de los alimentos; en este sentido, se entiende por alimento “*cualquier sustancia o producto destinado a ser ingerido por los seres humanos o con probabilidad razonable de serlo, tanto si han sido transformados entera o parcialmente, como si no*”; en esta definición se engloban también las bebidas, la goma de mascar y cualquier sustancia incorporada voluntariamente al alimento.

⁴⁹ Las normas sobre productos químicos se rigen por el Reglamento (CE) N°1272/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de diciembre de 2008 sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas. *DOUE L 353, de 31/12/2008*, que establece requisitos uniformes para el etiquetado siguiendo los criterios del Sistema Globalmente Armonizado (SGA) de las NNUU.

Además, en un país plurilingüe como España donde diversas Comunidades Autónomas han recogido en sus Estatutos de Autonomía la oficialidad de sus lenguas⁵⁰, la comercialización debe ajustarse a esta realidad lingüística. Para ello se permite el etiquetado en lenguas cooficiales, aunque debiendo existir siempre un contenido mínimo en castellano; no obstante, existen excepciones a la presencia del castellano tales como la prevista en el art. 18 de RD 1334/1999, de 31 de julio⁵¹, para productos tradicionales elaborados y distribuidos exclusivamente en el ámbito de una Comunidad Autónoma con lengua oficial propia.

2. 3.- SOLAPAMIENTO ENTRE LA INFORMACIÓN EN LA OFERTA Y LA INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

En el TRLGDCU existen dos grupos de conceptos que parecen solaparse en la regulación de la información que debe proporcionarse al consumidor. La *ratio legis* de esta duplicidad es la transposición separada de dos directivas con incidencia directa en la materia: por un lado, la transposición de la información sustancial de la invitación a comprar del art. 7.4 DPCD en la figura de la “oferta de bienes y servicios” del art. 20 TRLGDCU; y, por otro lado, la transposición de los requisitos de información precontractual de los arts. 5 a 6 *bis* DDC en la institución homónima de los arts. 60, 97 y 97 *bis* TRLGDCU.

La invitación a comprar es una comunicación comercial que indica las características del producto y su precio de una manera adecuada al medio de comunicación comercial utilizado, y permite así al consumidor realizar una compra⁵² sin que sea preciso que esta compra llegue a materializarse. El contenido que deberá figurar en la oferta comercial de bienes y servicios se recoge en el art. 20 TRLGDCU.

La información precontractual es la información suministrada al consumidor a través de la cual decide si desea quedar vinculado por las condiciones establecidas anticipadamente por el profesional basándose principalmente en esa información; por ello, tiene una importancia fundamental para que el consumidor conozca de las condiciones y consecuencias de la

⁵⁰ Se trata de una previsión del artículo 3.2 Constitución Española, que ha sido desarrollada con la declaración de oficialidad del vasco, del catalán y del gallego, entre otras lenguas.

⁵¹ El RD 1334/1999, de 31 de julio, por el que se aprueba la Norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, fue dictado para transponer directivas europeas derogadas por el Reglamento Nº1169/2011 de 25 de octubre de 2011 sobre la información alimentaria. Por ello, la norma ha devenido inaplicable en su práctica totalidad; aunque las disposiciones que no provienen de la transposición de normativa europea continúan teniendo vigencia: art. 12 sobre indicación del lote y el art. 18 sobre lengua del etiquetado.

⁵² Definición del art. 2.i) de la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de mayo de 2005 relativa a las prácticas comerciales desleales.

celebración del contrato⁵³. Los requisitos de información precontractual para cada tipo de contrato se regulan en los arts. 5 a 6 *bis* DDC que, han sido transpuestos en el art. 60 TRLGDCU (para los contratos tradicionales), en el art. 97 TRLGDCU (para los contratos a distancia y celebrados fuera del establecimiento) y en el art. 97 *bis* TRLGDCU (para los contratos celebrados en mercados en línea).

La fase de información precontractual regulada en la DDC (información proporcionada justo antes de que el consumidor se vincule por un contrato) tiene una mayor importancia que la invitación a comprar regulada por la DPCD (información proporcionada en la fase publicitaria) hasta el punto que, el hecho de proporcionar información de manera minuciosa con arreglo a la DDC debería implicar el cumplimiento de los requisitos de la invitación a comprar de la DPCD (todo ello sin perjuicio de la atención que deba prestarse al eventual carácter engañoso o abusivo de que puedan adolecer las prácticas comerciales utilizadas).

A raíz de lo anteriormente expuesto, la mayor importancia de la fase de información precontractual respecto de la fase publicitaria se manifiesta en que es en la primera cuando el consumidor va a decidir si quiere contratar o no⁵⁴; en este sentido, la DMAM ha decidido retirar algún aspecto exigido para la invitación a comprar por considerar inadecuado proporcionar esa información en un momento tan precoz⁵⁵.

3. REQUISITOS DE INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL EN LOS CONTRATOS TRADICIONALES

3. 1.- ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL ART. 60 TRLGDCU

Los requisitos sobre información precontractual se encuentran recogidos en el art. 60 TRLGDCU; no obstante, antes de descender a su contenido sustantivo, como premisa para su aplicación, debemos determinar si resulta de aplicación el Título I del Libro Segundo⁵⁶ en que se inserta este precepto. Este análisis se realiza valorando tres aspectos distintos de la relación jurídica que se pretenda subsumir en estas normas; la necesidad de realizar tal

⁵³ Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Sala Primera. Sentencia de 21 de marzo de 2013 (c-92/11). Cdo. 44.

⁵⁴ STS de 19 de abril de 2021 resalta que la transparencia de la contratación se manifiesta especialmente en el momento de la información precontractual, pues esta es la fase en que el consumidor decidirá si contrata o no.

⁵⁵ La Directiva de mejora de la aplicación y modernización de las normas de protección de los consumidores (DMAM) modifica el art. 7.4 DPCD con el objetivo de incluir una alusión a los mercados en línea, pero, además, elimina la exigencia de que se informe sobre el sistema de tratamiento de las reclamaciones en la medida en que considera más adecuado que se proporcione esa información en la fase precontractual.

⁵⁶ Libro Segundo TRLGDCU: Contratos y garantías (arts. 59 a 127 *bis*); en concreto, dentro del mismo nos centraremos en el Título I: Contratos con los consumidores y usuarios (arts. 59 a 79).

análisis cobra importancia debido a que el ordenamiento de la Unión Europea ha configurado diferentes categorías contractuales, las cuales, pese a disfrutar en todo caso de la normativa tuitiva del consumidor, lo harán de forma diferente.

La primera valoración, partiendo del art. 59 TRLGDCU, radica en determinar si la relación jurídica ante la que nos encontramos es subsumible en la categoría de “contrato celebrado entre un consumidor y un empresario” en los términos que legalmente delimitan ambos conceptos⁵⁷. Además, deberá tratarse de un contrato oneroso en que el consumidor habrá de pagar un precio (no importa su cuantía) o de un contrato gratuito en el particular caso de que el consumidor proporcione datos personales a cambio del suministro de contenidos y servicios digitales (excepto si dichos datos personales no se aportan como contraprestación, sino como necesarios para la ejecución del contrato o para cumplir requisitos legales).

La segunda valoración consiste en determinar ante qué categoría contractual nos hallamos: en función del objeto, el Título I del Libro Segundo TRLGDCU se aplica a cualesquiera tipos de contratos⁵⁸ con el matiz de que los requisitos de información precontractual podrán modularse para ajustarse a cada caso concreto; y, en función de las circunstancias en que se celebren, estas normas solo afectarán a los contratos tradicionales, entendiéndose estos como categoría residual en que se incluyen todos aquellos contratos que no sean celebrados a distancia o fuera del establecimiento comercial, pues estos dos tipos tienen su regulación específica en el Título III del Libro Segundo TRLGDCU.

La tercera valoración consiste en determinar si la relación de consumo contemplada es regulada por alguna normativa sectorial, en cuyo caso, esta prevalecerá y tendrá aplicación preferente respecto del TRLGDCU siempre que provenga del Derecho de la Unión Europea⁵⁹. Esta regulación sectorial se suele corresponderse con los supuestos excluidos de la Directiva sobre los Derechos de los Consumidores (DDC) en su art. 3.3, bien sea en forma de exclusión total (la mayoría de los supuestos) o de exclusión parcial (como los contratos de viajes combinados o los servicios de transporte de pasajeros en que sí se aplicarán algunas previsiones de la norma).

⁵⁷ De un lado, será consumidor aquella persona física que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión; (art. 3 TRLGDCU). De otro lado, será empresario aquella persona física o jurídica, pública o privada que actúe directamente o a través de otra persona, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión (art. 4 TRLGDCU).

⁵⁸ Es decir, se aplica a los contratos de venta y de servicios (incluidos los servicios digitales) y tal como contempla el art. 60.3 TRLGDCU, también se aplicará a los contratos de suministro de servicios públicos (agua, gas, electricidad o calefacción mediante sistemas urbanos) y de contenidos digitales.

⁵⁹ Como ejemplos pueden citarse los sectores de los servicios financieros, los bienes inmuebles, las telecomunicaciones y la energía; desarrollados todos ellos en el capítulo 5.- de esta obra.

Una vez conocidos los presupuestos que deberán concurrir para poder aplicarse la normativa del TRLGDCU, deberá ubicarse esta normativa dentro del sistema de fuentes; para ello puede resultar útil la jerarquía que realiza RODRÍGUEZ TAPIA⁶⁰, siguiendo lo dispuesto en los apartados 2 y 3 del art. 59 TRLGDCU:

- 1) Norma especial sectorial por la materia, por el objeto o por la forma de celebración.
- 2) Regulación del Título I del Libro Segundo TRLGDCU sobre los contratos tradicionales.
- 3) Derecho común de contratos⁶¹ (derecho civil y foral o especial): en particular, art. 1255 CC sobre libertad de contratación que supedita esta libertad al respecto de las leyes (TRLGDCU y otras leyes de carácter imperativo), de la moral y del orden público.

3. 2.- CONSECUENCIAS DE LA OMISIÓN DE INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

La fase precontractual es aquella que antecede a la celebración del contrato; en la misma, las partes contratantes habrán de interactuar entre sí a efectos de proporcionar y obtener respectivamente información sobre el objeto del futuro contrato que pretenden celebrar.

En el Código Civil no se plasma con carácter general un deber precontractual de información pues, siguiendo a IZQUIERDO GRAU⁶², la perspectiva liberal del legislador decimonónico le hace percibir al contrato como la mejor garantía de los intereses de las partes cuya autonomía de la voluntad no debe ser limitada por deberes de información. Pese a que no exista esta regla general de información, el Código Civil sí que contiene normas para solucionar los conflictos que puedan surgir por la falta de información de uno de los contratantes tales como la posibilidad de anular el contrato por error o las acciones por vicios ocultos⁶³.

⁶⁰ RODRÍGUEZ TAPIA, J.M., (2022), Art. 59. Ámbito de aplicación, en CAÑIZARES, A. (dir.), *Comentario al TRLCU, Tomo I*, pp.815-834. Tirant lo Blanch, Valencia.

⁶¹ Debe tenerse en cuenta que sólo se regirán por el Derecho común los contratos negociados entre consumidor y empresario dado que, para los contratos adhesivos, será de aplicación, la Ley 7/1998, de 13 de abril, de Condiciones Generales de la Contratación (LCGC), que coexistirá con el TRLGDCU.

⁶² IZQUIERDO GRAU, G., (2014), Los deberes de información precontractual tras la reforma de la LGDCU, *Revista del Órgano de Control de Cláusulas Abusivas del Consejo General del Notariado, nº1*, [(en línea) (https://www.occa.notariado.org/liferay/c/document_library/get_file?uuid=caa84ab9-468e-4722-93d4-87512efa56e2&groupId=5857552) (Consulta: 23/03/2023)]

⁶³ BASOZABAL ARRUE, X., (2009), En torno a las informaciones precontractuales de información, *Anuario de Derecho Civil, nº62*, pp.647-711.

En el Derecho del Consumo, LÓPEZ MAZA⁶⁴ expone la existencia de diversas sanciones al empresario o profesional para los casos de incumplimiento del deber de información en función del supuesto concreto: en caso de que suministrase información falsa o inexacta con pleno conocimiento, el consumidor podría anular el contrato por dolo, o integrar las afirmaciones, aun siendo falsas (art. 61.2 TRLGDCU); sin embargo, en caso de que se omitiese total o parcialmente tal información, la solución para el consumidor pasaría por invalidar el contrato por error, o integrar las afirmaciones conforme al principio de la buena fe objetiva (art. 65 TRLGDCU). Asimismo, ÁLVAREZ NATA⁶⁵ señala la posibilidad de que en estos casos se incurra en responsabilidad *in contrahendo* (si no se llega a perfeccionar el contrato) o en responsabilidad contractual (en aquellos casos en que se haya llegado a perfeccionar el contrato).

Además de los anteriores remedios, al empresario que no cumpla con los requisitos podría sancionársele por la comisión de alguna infracción administrativa de la normativa sectorial⁶⁶; siendo discutible, tal como expresa AVILÉS GARCÍA⁶⁷ que en los supuestos de falta de información se afecte de alguna manera al interés público que legitimaría la intervención administrativa. En todo caso, los supuestos más graves podrían subsumirse en tipos penales genéricos como el de estafa (arts. 248 y ss. del Código Penal), o en tipos penales específicos para consumidores como el previsto para los comerciantes que hagan alegaciones falsas o manifiesten características inciertas de sus productos o servicios (art. 282 del Código Penal)

3. 3.- ENUMERACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL ART. 60 TRLGDCU Y SU CONEXIÓN CON EL ART. 5 DDC

3. 3. 1.- CONSIDERACIONES PRELIMINARES

El notorio desequilibrio de información en los contratos de consumo coloca al consumidor en una posición débil o subordinada en relación con el empresario; para subsanar esta inferioridad se introduce la obligación para el empresario de proporcionar información

⁶⁴ LÓPEZ MAZA, S., (2013), Información precontractual obligatoria en la compraventa al consumo, en CARRASCO, Á. (Dir.), *Tratado de la Compraventa. Homenaje al profesor Rodrigo Bercovitz, Tomo I*, pp.: 451-463, Thomson Reuters, Cizur Menor (Navarra).

⁶⁵ ÁLVAREZ LATA, N., (2010)., Invalidez e ineficacia de los contratos de consumo. En BUSTO, J.M (coord.), *Reclamaciones de Consumo. Derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor*, pp.278-279, Thomson Reuters, Cizur Menor (Navarra).

⁶⁶ Por ejemplo, por competencia desleal, publicidad o política lingüística.

⁶⁷ AVILÉS GARCÍA, J., (2009), Contratos, información, garantías y prácticas comerciales desleales, *Revista de derecho privado*, nº93, pp.3-32.

relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato a celebrar. Además de la exigencia de gratuidad recogida en el art. 60.4 TRLGDCU, la forma en que el empresario debe cumplir con esta obligación no se contempla expresamente en la norma; no obstante, dado que el art. 60.5 TRLGDCU hace recaer sobre el empresario la prueba del cumplimiento de los requisitos de información hace conveniente que, aun no siendo exigible, el profesional haga uso de un soporte duradero⁶⁸ para probar el cumplimiento de su obligación. Además, la información deberá ser siempre ofrecida en castellano y, desde la Ley 4/2022, de 25 de febrero (LPCUV), también deberá ofrecerse, si así lo pide cualquier de las partes, en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato⁶⁹.

Siguiendo a RODRÍGUEZ TAPIA⁷⁰, la carga de proporcionar esta información puede suponer una ralentización de las relaciones contractuales; no obstante, también se obtienen ventajas significativas para el tráfico comercial pues el hecho de que el consumidor adopte una decisión informada y reflexionada hará disminuir la proporción de contratos en que se ejercita el derecho de desistimiento, de contratos que se anulan; y, en definitiva, de reclamaciones del consumidor al empresario, situaciones todas ellas indeseables para la fluidez del mercado.

El art. 60.1 TRLGDCU exige que el empresario facilite al consumidor de una forma clara y comprensible la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato⁷¹. La concurrencia de estas notas en la información que proporciona el empresario es una manifestación de la buena fe contractual que debe presidir tanto la fase de ejecución del contrato como la fase precontractual⁷². Veamos en qué consiste cada una de estas notas:

- Información relevante: debe tratar sobre las características principales del contrato. En este sentido, el art 60.2 TRLGDCU realiza una enumeración no exhaustiva de datos que pueden considerarse relevantes, sin perjuicio de la normativa sectorial.
- Información veraz: la información deberá ser veraz para no incurrir en alguna conducta de competencia desleal de las tipificadas en la Ley de Competencia Desleal (LCD); no

⁶⁸ El art. 59 *bis* TRLGDCU cita como ejemplos el papel, las memorias USB, los CD-ROM, los DVD, las tarjetas de memoria o discos duros de ordenador, los correos electrónicos o los mensajes SMS.

⁶⁹ Es decir, conforme al actual art. 60.4 TRLGDCU, el empresario podrá quedar obligado a petición del consumidor o podrá, por iniciativa propia, proporcionar información a su cocontratante, además de en castellano, en las siguientes lenguas oficiales: en catalán o aranés (en Cataluña), en euskera (en el País Vasco), en gallego (en Galicia), en catalán (en Islas Baleares), en valenciano (en la Comunidad Valenciana) y en euskera (en las zonas vascoparlantes de la Comunidad Foral de Navarra).

⁷⁰ RODRIGUEZ TAPIA, J.M., Art. 60. Información previa al contrato, en *op. cit.* p.19.

⁷¹ Además, desde la LPCUV, se presta especial atención a que la información proporcionada sea accesible para permitir la adecuada comprensión y la toma de decisiones por las personas consumidoras vulnerables

⁷² Así se expone en REYES LÓPEZ, M.J., (2022), Manual de Derecho privado del consumo. pp. 214-217, Wolters Kluwer, Madrid.

obstante, debe conjugarse esta veracidad con la nota de claridad para permitir que el consumidor comprenda la información proporcionada.

- Información suficiente: la información no puede ser escasa ni excesiva, sino que deberá ser proporcionada, atendiendo al receptor, para cumplir sus fines explicativos.

En relación con lo anterior, en el pasado, existía una cláusula que exoneraba al empresario de proporcionar la información “*cuando resulte manifiesta por el contexto*”; no obstante, este inciso ha sido eliminado del art. 60.1 TRLGDCU por la LPCUV⁷³.

3. 3. 2.- REQUISITOS CONTENIDOS EN EL ART. 60 TRLGDCU PROVENIENTES DE LA TRANSPOSICIÓN DEL ART. 5.1 DDC

Dentro de los once aspectos que se contemplan como información relevante en el art. 60.2 TRLGDCU, la mayor parte de ellos provienen de la adaptación de nuestro ordenamiento a la Directiva sobre los Derechos de los Consumidores (DDC) pues, pese a que ya en la versión originaria del TRLGDCU de 2007 se contenían algunos de estos supuestos, la redacción ha variado y se han ampliado los supuestos para dar cumplimiento a la armonización plena de la DDC.

3. 3. 2. 1. Características principales de los bienes o servicios (A)

La identificación de cuáles son las características principales de un producto dependerá del tipo de bien o servicio de que se trate, así como del soporte en que se proporcione su información: puede desprenderse de su simple apariencia, facilitarse en el etiquetado o recogerse por escrito. En todo caso, será relevante que se informe al consumidor de aquellas características que no espere razonablemente encontrarse en el producto de que se trate; en concreto, aquellas que sean restrictivas o limitativas o que sean especialmente susceptibles de influir en sus decisiones sobre la transacción comercial que va a realizar⁷⁴. Asimismo, dentro de estas características pueden encontrarse las advertencias de seguridad, sin perjuicio de que en esta materia exista numerosa legislación sectorial recogiendo la obligatoria presencia de estas advertencias (por ejemplo, en materia de juguetes)⁷⁵.

⁷³ Sin perjuicio de las loables intenciones del legislador de intensificar la protección del consumidor, la supresión no parece lo más adecuado considerando que el art. 5.1 DDC continúa manteniendo este inciso y que en realidad existen situaciones en que proporcionar cierta información carece totalmente de sentido; como ejemplo, las Directrices de la DDC citan la información sobre la dirección geográfica y la identidad del comerciante cuando se trata de una compraventa física pues constituye “información que resulta evidente por el contexto”.

⁷⁴ En este sentido, la Guía sobre la DPCD, en sede de información sustancial, pone como ejemplo de característica principal el origen sintético de piedras preciosas.

⁷⁵ La Directiva 2009/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2009 sobre la seguridad de los juguetes (transpuesto por RD 1205/2011, de 26 de agosto) contiene la exigencia de que el fabricante indique las advertencias en una etiqueta, en el embalaje o en las instrucciones de uso.

3. 3. 2. La identidad del empresario (B)

Este apartado cobra mayor relevancia en los contratos celebrados fuera del establecimiento y a distancia, pues en los contratos tradicionales, esta información se desprende claramente del contexto. No obstante, aún en estos supuestos, puede ser relevante conocer la identidad de la persona con quien se contrata en los casos en que haya duda acerca del carácter profesional o no del vendedor, pues de esta cualidad dependerá la aplicación o no de la normativa tuitiva de consumo⁷⁶.

Además, el art. 60.2. B TRLGDCU contempla la exigencia de informar acerca de los datos de contacto del empresario; se citan como tales la dirección completa y el número de teléfono, sin perjuicio de que puedan añadirse otros dado que la jurisprudencia del TJUE sobre la DDC no se opone a ello⁷⁷. En materia de comunicaciones telefónicas dispone el art. 21.2 TRLGDCU que el coste de la llamada no puede ser superior a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar⁷⁸ y que, en caso de que se utilice un número de tarificación especial, deberá proporcionarse también un número alternativo; la protección se refuerza en los servicios de carácter básico de interés general⁷⁹ exigiendo la existencia de un teléfono de atención al consumidor gratuito.

3. 3. 2. 3. Precio total (C)

Este precepto exige que se informe al consumidor del precio total de los bienes o servicios que pretende adquirir; en dicho concepto se engloban tanto el valor del producto como los impuestos y tasas que deban recaer sobre el consumidor tales como los impuestos especiales que gravan determinados consumos⁸⁰, u otros impuestos indirectos como el IVA (en la península), el IPSI (en Ceuta y Melilla) o el IGIC (en Canarias)⁸¹.

⁷⁶ La relevancia de esta cuestión se aprecia en la STJUE de 9 de septiembre de 2016 (C-149/15) en que un taller mecánico vende un vehículo de segunda mano a una consumidora. Cuando el vehículo se avería y la compradora acude al taller invocando las normas sobre garantías de los bienes de consumo, el taller mecánico alega que ha actuado como mero intermediario dado que el propietario del vehículo es un particular y, por tanto, esa compraventa queda fuera del ámbito subjetivo del Derecho del consumo. El TJUE resuelve que, aunque el taller actúe como mero intermediario por cuenta de un particular, si no informa debidamente al consumidor sobre esta cuestión, debe recibir el tratamiento jurídico de vendedor en dicha relación jurídica con independencia de que la intermediación sea o no remunerada por el particular.

⁷⁷ Así se dispuso en STJUE de 10 de julio de 2019 (C-649/17)

⁷⁸ En esta regulación, se aparta el legislador estatal del concepto de “tarifa básica” recogido en el art. 21 DDC, que puede generar problemas por su falta de concreción geográfica tal como observa CADENAS OSUNA, D., (2022), Art. 21. Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente, en *op. cit.* p.19.

⁷⁹ Se citan como tales los servicios de suministro de agua, gas, electricidad, financieros, de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos.

⁸⁰ Principalmente, se trata de los impuestos sobre el alcohol, los hidrocarburos y las labores del tabaco recogidos en la Ley 38/1992, de 28 de diciembre, de Impuestos Especiales.

⁸¹ En todos estos casos, el mecanismo consiste en que el sujeto pasivo del impuesto (el empresario) deberá repercutir su importe a quien realice la operación gravada (el consumidor) de forma que, aunque sea el primero

Además de en el TRLGDCU, también nos encontramos normas sobre precios en el RD 3423/2000, de 15 de diciembre⁸² en que se recoge la obligación de informar del precio de venta (precio final de una unidad del producto o de una cantidad determinada del producto) y también del precio por unidad de medida (precio final por un kilogramo, un litro, un metro o una unidad de producto). La razón de esta duplicación de los datos a ofrecer al consumidor reside en que, conforme a MONROE⁸³ el precio es una relación formal entre la cantidad de dinero dada por el consumidor y la cantidad de producto dada por el vendedor; es por ello que, para que el consumidor pueda tomar una decisión de compra correcta deberá disponer de los precios por unidad de medida de los productos para evitar confusiones en relación con la cantidad de producto que se le entrega (por ejemplo, el fenómeno de la redeflación).

En aquellos casos en que no pueda calcularse cuál va a ser el precio final⁸⁴, se deberá ofrecer una aproximación a dicho precio mediante la especificación de su forma de cálculo y de los gastos adicionales de transporte, entrega o postales que deba soportar el consumidor.

3. 3. 2. 4. Procedimientos de pago, entrega y ejecución (D)

El empresario también deberá informar sobre estos aspectos en todo caso sin perjuicio de que, en caso de entrega inmediata de los bienes o servicios no tiene sentido que se obligue a dar información sobre este aspecto⁸⁵.

Respecto al pago, podrá hacerse mediante el abono en dinero efectivo, con respeto al límite de 1.000 euros (para consumidores españoles) y de 10.000 euros (para consumidores extranjeros)⁸⁶ y al límite de 50 monedas en un único pago⁸⁷. También podrá hacerse mediante servicios de pago cuando se rebase el límite anteriormente expuesto o cuando así lo desee

quien soporte todas las obligaciones formales, la carga económica del tributo recaerá vía repercusión sobre el segundo. Vid. Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido (art. 88. Uno); Ley 8/1991, de 25 de marzo, por la que se aprueba el arbitrio sobre la producción y la importación en las ciudades de Ceuta y Melilla (art. 14); y Ley 20/1991, de 7 de junio, de modificación de los aspectos fiscales del Régimen Económico Financiero de Canarias (art. 20.1).

⁸² RD 3423/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios, que resulta de la transposición de la Directiva de Indicación de Precios (DIP).

⁸³ MONROE, K. (1972). What are the Benefits of Unit Pricing? *Journal of Marketing* 36 (3), pp. 16-22 [(en línea) <https://doi.org/10.2307/1251035> (consulta:02/03/2023)]

⁸⁴ Por ejemplo, por tratarse de productos cuyo precio depende de fluctuaciones constantes del mercado que el empresario no puede controlar.

⁸⁵ De hecho, el art. 5.3 DDC faculta a los Estados miembros a que excluyan la información en los supuestos de ejecución inmediata (previsión que España ha optado por no transponer).

⁸⁶ Esta limitación se estableció en su umbral actual por la Ley 11/2021, de 9 de julio, de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, que modificó la Ley 7/2012, de 29 de octubre, para reducir los umbrales de su art. 7 de 2.500 a 1.000 euros (para pagos en efectivo de consumidores españoles) y de 15.000 a 10.000 euros (para pagos en efectivo de consumidores extranjeros).

⁸⁷ El art. 11 del Reglamento (CE) 974/98 del Consejo de 3 de mayo de 1998 sobre la introducción del euro especifica que ningún operador está obligado a aceptar más de 50 monedas en un único pago.

el consumidor; son servicios de pago los adeudos domiciliados, los pagos mediante tarjetas o las transferencias bancarias (con independencia de que los fondos estén cubiertos o no por una línea de crédito) debiendo cumplirse las normas previstas al efecto en el RD Ley 19/2018, de 23 de noviembre⁸⁸.

Respecto a la entrega y ejecución, el art. 66 *bis* TRLGDCU⁸⁹ contempla la obligación de que se realice la entrega sin ninguna demora indebida y, en todo caso en el plazo máximo de 30 días naturales; pasado este tiempo, se concederá un plazo adicional y tras este, el consumidor tendrá derecho a resolver el contrato. Debe tenerse en cuenta que nos encontramos ante una norma dispositiva dado que los contratantes podrán pactar un plazo de entrega diferente⁹⁰; además, en caso de que el plazo sea esencial para el consumidor⁹¹, este podrá resolver el contrato directamente sin conceder al empresario un plazo adicional previo a la resolución; así sucede también, cuando el empresario haya rechazado realizar la entrega.

3. 3. 2. 5. Recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad; servicios posventa y garantías comerciales (E)

Entre la información precontractual, deberá recordarse al consumidor que existe una garantía legal de conformidad consistente en que los bienes, contenidos o servicios digitales que el empresario entregue o suministre deben cumplir ciertos requisitos para ser considerados conformes con el contrato celebrado⁹². En caso de que los productos no cumplan estos requisitos existen ciertos remedios como la puesta en conformidad (reparación o sustitución), la reducción del precio, o la resolución del contrato.

No es necesario que el empresario realice una disertación acerca del contenido de este régimen, sino que simplemente debe recordar su existencia y su plazo de duración. Esta exigencia cobra ahora una especial relevancia pues puede que el consumidor no esté

⁸⁸ RD Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, que transpone al ordenamiento español la Directiva 2015/2366, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior.

⁸⁹ Este precepto se refiere solamente a los contratos de venta por su propia naturaleza y por su proveniencia de la transposición del art. 18 DDC sobre el que se especifica su aplicación exclusiva en estos contratos. No obstante, tras la Directiva de servicios digitales (DSD), se incluye también en la regulación nacional el suministro de contenidos y servicios digitales que no se presten en un soporte material.

⁹⁰ Si bien, respetando el art. 1256 CC que establece que “*la validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes*”.

⁹¹ El plazo será esencial cuando la entrega del bien antes de una determinada fecha resulta primordial para la decisión de contratar; esta cuestión debe manifestarse al comerciante o desprenderse de las circunstancias concurrentes (el considerando 52 DDC pone como ejemplo el vestido de novia para una boda).

⁹² Se trata de los requisitos subjetivos (art. 115 *bis* TRLGDCU) tales como ajustarse a la descripción, tipo de bien, cantidad y calidad; y ser aptos para los fines para los que el consumidor los necesite; y de los requisitos objetivos (art. 115 *ter* TRLGDCU) tales como corresponderse con la descripción de la muestra o modelo; o ser aptos para los fines a que normalmente se destinan los bienes del mismo tipo.

informado de que, desde el 1 de enero de 2022, los arts. 114 a 127 *bis* TRLGDCU han sido modificados para transponer las directivas europeas en la materia⁹³. El mayor alcance práctico de esta modificación radica en que los plazos para manifestarse la falta de conformidad se fijan ahora en 3 años (para el contrato de compraventa de bienes) o en 2 años (para el contrato de suministro de contenidos o servicios digitales)⁹⁴; estos plazos solo tienen una armonización mínima a nivel europeo, de forma que podrían existir distorsiones entre unos Estados y otros⁹⁵. Además de la garantía legal, de carácter mínimo e irrenunciable (art. 10 TRLGDCU), los empresarios también pueden ofrecer garantías comerciales en que se comprometan a reembolsar el precio pagado o sustituir o reparar los bienes si no son conformes o no cumplen otros requisitos. Por último, también se exige que se informe sobre los servicios posventa que se ofrezcan, sin perjuicio de que el art. 127 TRLGDCU contiene la obligación imperativa de disponer de repuestos durante el plazo de 10 años desde que el bien deje de fabricarse.

3. 3. 2. 6. Duración del contrato y condiciones de resolución si procede (F)

Estos aspectos constituirán información relevante cuando nos hallemos ante un contrato de tracto sucesivo entendido este como aquel en que su ejecución tiene lugar de forma repetida y prolongada en el tiempo.

Respecto a la duración del contrato debe tenerse en cuenta que el art. 62.3 TRLGDCU prohíbe el establecimiento de plazos de duración excesiva; en caso de incluirse una cláusula de esta naturaleza, podrá ser tipificada como cláusula abusiva⁹⁶.

Respecto a las condiciones de resolución debe tenerse en cuenta que el consumidor tiene derecho a poner fin al contrato a través del mismo procedimiento por el que lo celebró⁹⁷ sin que puedan imponerse en ningún caso sanciones o cargas onerosas o desproporcionadas y debiendo ser informado de cuál es este procedimiento concreto para poner fin al contrato.

⁹³ Se trata de los arts. 114 a 127 *bis* TRLGDCU (Título IV del Libro Segundo) que se han modificado por el RD Ley 7/2021, de 27 de abril para transponer a nuestro ordenamiento la Directiva relativa a determinados aspectos de la compraventa de bienes (DCB) y la Directiva de los Servicios Digitales (DSD).

⁹⁴ No obstante, deben conjugarse estos plazos con la presunción *juris tantum* de que los defectos ya existían cuando los productos se entregaron o suministraron; esta presunción tiene una duración de 2 años (para la compraventa de bienes) o de 1 año (para el suministro de contenidos o servicios digitales).

⁹⁵ Este plazo podrá ser diferente en cada Estado, aunque nunca por un plazo inferior a 2 años conforme al art. 11.2 DCB y al art. 10.1 DSD (España ha ampliado a 3 años el plazo, pero solo para la compraventa de bienes).

⁹⁶ Así se recoge en el art. 87.6 TRLGDCU que, conforme a CAVANILLAS MÚGICA, S., (2008), El Real Decreto Legislativo 1/2007 por el que se aprueba el TRLGDCU, *Aranzadi Civil nº1*, p.34, afectaría a los contratos con cláusulas no negociadas individualmente, manteniéndose en el art. 62 TRLGDCU para prohibirse este tipo de contratos también cuando las cláusulas son negociadas individualmente.

⁹⁷ Esto quiere decir, conforme a SILLERO CROVETTO, B., (2022), Art. 62. Contrato, en CAÑIZARES, A. (*dir.*), *Comentarios al TRLCU, Tomo I, p.948, Tirant lo Blanch, Valencia*, que la sencillez existente para contratar debe extenderse a los procedimientos previstos para poner fin al mismo.

3. 3. 2. 7. Funcionabilidad, compatibilidad e interoperabilidad de los bienes con elementos digitales, el contenido y los servicios digitales (I / H)

Siguiendo a RODRÍGUEZ TAPIA⁹⁸, esta información tendrá el carácter de relevante cuando nos hallemos ante un contrato cuyo objeto sea el suministro de un contenido digital (datos producidos y suministrados en formato digital que pueden estar preinstalados en el momento de celebrarse el contrato o instalarse posteriormente)⁹⁹, el suministro de un servicio digital (aquel que permite al consumidor crear, tratar, almacenar o consultar datos en formato digital; o compartir datos e interactuar de cualquier manera con ellos); o bien, la venta de bienes con elementos digitales (objeto mueble tangible que incorpora contenidos o servicios digitales, o esté interconectado con ellos de tal modo que la ausencia del contenido o servicio digital convertiría al bien en inservible). Todos ellos son conceptos oriundos de la Directiva de los servicios digitales (DSD) que, por medio del RD Ley 7/2021, de 27 de abril, ha modificado numerosos preceptos, entre los que se encuentra el art. 59 *bis* (donde se recogen las definiciones de estos “conceptos tecnológicos”) y los arts. 114 a 127 *bis* TRLGDCU (donde se recoge una regulación sobre las garantías y servicios posventa, en que se ha optado por aglutinar a los contratos de compraventa de bienes con estos otros tipos de contratos).

Por un lado, debe informarse sobre la funcionalidad, que es la capacidad que tienen los contenidos o servicios digitales de realizar sus funciones teniendo en cuenta su finalidad; en concreto habrá de informarse sobre las restricciones técnicas (medidas que se adoptan para impedir o dificultar aquellos actos que no tengan la autorización de los titulares de los correspondientes derechos de propiedad intelectual)¹⁰⁰.

Por otro lado, debe informarse sobre los requisitos para que los aparatos y programas funcionen con los contenidos o servicios digitales; en concreto, habrá de informarse sobre la compatibilidad o capacidad de funcionar con los aparatos o programas con que se utilizan normalmente los contenidos o servicios del mismo tipo; y de la interoperabilidad o capacidad de funcionar con un programa o aparato distinto de aquellos con los que se utilizan normalmente los contenidos o servicios del mismo tipo. Para ello, habrá de informarse de los requisitos técnicos de dichos programas (*software*) tales como el sistema operativo o la versión necesaria; o de los aparatos (*hardware*) tales como sus elementos físicos.

⁹⁸ RODRÍGUEZ TAPIA, J.M., (2022), Artículo 59 *bis*. Definiciones, en *op. cit.*, p.17

⁹⁹ El art. 4.1 de la Ley 4/2020, de 15 de octubre, del Impuesto sobre determinados Servicios Digitales cita como ejemplos los programas de ordenador, aplicaciones, música, vídeos, juegos y cualquier otro programa informático.

¹⁰⁰ Se trata de un concepto definido en el art. 196.3 TRLPI y que se manifiesta principalmente en la codificación o bloqueo regional consistente en impedir el uso de un contenido o servicio digital fuera de un determinado territorio.

Su importancia en materia de consumo reside en que estos elementos constituyen requisitos subjetivos y objetivos para que los contenidos o servicios digitales sean conformes con el contrato¹⁰¹; además, para mantener la conformidad cuando el acceso o suministro de los contenidos o servicios digitales se deba mantener durante un tiempo, el empresario podrá modificarlos siempre que haya informado de forma clara y comprensible al consumidor sobre la modificación, el cual podrá, en determinados supuestos, resolver el contrato o mantenerse sin la modificación (art. 126 TRLGDCU); pese a que la información sobre las características y momento de la modificación se exija en el momento de su realización, considero que podría considerarse como una información relevante a incluirse en la información precontractual.

3. 3. 2. 8. Procedimiento para atender las reclamaciones de consumidores, e información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos (K)

El primer fragmento sobre procedimientos para atender las reclamaciones proviene directamente de la transposición del art. 5 DDC. Este contenido debe completarse con las normas del art. 21.3 TRLGDCU que establece la obligación del empresario de poner a disposición de los consumidores un medio de comunicación para la interposición de quejas y reclamaciones; estas deberán ser respondidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes.

El segundo fragmento, sobre sistema extrajudicial de resolución de conflictos, también proviene de la DDC, aunque de su art. 6 sobre información en los contratos celebrados fuera de establecimiento o a distancia; en este sentido, pese a poder parecer que le legislador ha querido incorporar un requisito adicional; lo cierto es que se está limitando a atender a la armonía del ordenamiento incorporando información exigida por la Ley 7/2017, de 2 de noviembre (LRAL)¹⁰² que crea mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo encargando su gestión a entidades que cumplan unos ciertos requisitos de calidad evaluados por los Estados miembros y comunicados a la Comisión. Conforme al art. 21.4 TRLGDCU, el consumidor podrá acudir a estos mecanismos en el supuesto de que el empresario no haya resuelto satisfactoriamente sus reclamaciones¹⁰³; para facilitar el ejercicio

¹⁰¹ En concreto, como requisito subjetivo, los bienes, contenidos y servicios digitales deberán poseer la funcionalidad, compatibilidad e interoperabilidad que se establezcan en el contrato (art. 115 *bis* a. TRLGDCU) y como requisito objetivo deberán poseer las cualidades y otras características, en particular, respecto de la funcionalidad y compatibilidad que presenten normalmente los bienes y los contenidos y servicios digitales del mismo tipo y que el consumidor pueda razonablemente esperar (art. 115 *bis* d. TRLGDCU).

¹⁰² Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. *BOE 04/11/2017*.

¹⁰³ Tal como expone CADENAS OSUNA, D., (2022), Art. 21. Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente, en *op. cit.* p.27, pese a que el art. 21.3 TRLGDCU parezca no admitirlo, el consumidor podrá acudir a entidades de resolución alternativa de litigios tanto después de haber acudido a la vía ofrecida por el empresario

del recurso a esta vía, el art. 40 LRAL exige al empresario que informe al consumidor sobre la posibilidad de recurrir a estas vías identificándolas de forma clara y comprensible en su página web, en las condiciones generales de la contratación, en folletos informativos, en carteles y, en general, en cualquier lugar accesible al consumidor.

Resulta bastante controvertido cuándo y cómo debe proporcionarse esta información sobre el sistema de tratamiento de reclamaciones; prueba de ello es que más allá de su plasmación como requisito de información precontractual en el art 60 TRLGDCU¹⁰⁴, su presencia en otros preceptos ha ido variando. Recientemente se ha producido la eliminación de este requisito de información del art. 20 TRLGDCU sobre oferta comercial de bienes por el RD Ley 24/2021, de 2 de noviembre¹⁰⁵. Por el contrario, la información sobre el procedimiento de interposición de quejas y reclamaciones se ha vuelto una de las características esenciales del producto que deben incluirse en su etiquetado conforme al art. 18 TRLGDCU¹⁰⁶.

3. 3. 3.- REQUISITOS ADICIONALES GENUINOS DEL TRLGDCU EN USO DE LA OPCIÓN REGLAMENTARIA DEL ART. 5.4 DDC

Dentro de los once aspectos que se contemplan como información relevante en el art. 60.2 TRLGDCU, existen unos pocos casos cuyo origen no radica en la adaptación a la DDC, sino que son genuinos del ordenamiento español haciendo uso de la opción reglamentaria del art. 3.4 DDC que permite la adopción de requisitos adicionales de información precontractual, pese al principio de armonización máxima que informa esta regulación.

3. 3. 3. 1.- Identificación del empresario por cuya cuenta actúe el empresario principal (B)

Se trata de una previsión que proviene de la Directiva sobre Prácticas Comerciales Desleales (DPCD) y que fue transpuesta al ordenamiento español en el art. 20.1.a) TRLGDCU habiendo optado el legislador en insertarla en el art. 60.2 TRLGDCU en la refundición de 2007 como una información facultativa¹⁰⁷ y adicional a las exigidas por la DDC.

como de manera directa dado que, la reclamación privada no es un requisito previo que se exija para acudir a los mecanismos de resolución alternativa de litigios.

¹⁰⁴ Se incorpora esta cuestión por Ley 3/2014, de 27 de marzo, no habiéndose modificado desde entonces.

¹⁰⁵ En transposición de la DMAM que modifica el art. 7.4 DPCD del que proviene la institución de la invitación a comprar (oferta comercial de bienes en terminología del TRLGDCU)

¹⁰⁶ Incorporado por LPCUV

¹⁰⁷ Al utilizar el fragmento “y, *en su caso*” lo configura como una información posible pero no necesaria atendiendo a la casuística de cada contrato

Un ejemplo de la pertinencia de usar tal previsión sería el contrato de agencia regulado en la Ley del Contrato de Agencia (LCA)¹⁰⁸ en que una persona natural o jurídica se obliga frente a otra a promover actos u operaciones de comercio por cuenta ajena como intermediario independiente (es decir, sin estar vinculado por una relación laboral con el empresario por cuya cuenta actúa). En principio, cuando actúa en nombre del empresario proporcionará la información acerca del empresario por cuya cuenta actúa; no obstante, el art. 6 LCA establece que para concluir actos en nombre del empresario se debe haber atribuido dicha facultad.

3. 3. 3. 2.- Desglose de los componentes del precio total (C)

Se trata del segundo párrafo del art. 60.2.A TRLGDCU que se encuentra muy relacionado con su primer párrafo, aunque debe distinguirse del mismo por su no procedencia de la DDC al tratarse de una previsión que ya se contenía en el derogado art. 13.1.d) de la Ley 26/1984, de 19 de julio¹⁰⁹ y que se ha ido manteniendo a lo largo de todas las reformas por su sintonía con la normativa europea. Este precepto exige que dentro del precio total se haga un desglose del importe de los incrementos o descuentos que se apliquen, de los gastos que se vayan a repercutir al consumidor y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación o utilización de medios de pago¹¹⁰.

3. 3. 3. 3.- Existencia de compromisos de permanencia o vinculación de uso exclusivo, así como penalizaciones en caso de baja (F)

Siempre respetando la norma del art. 62.3 TRLGDCU que prohíbe los plazos de duración excesiva, podrán establecerse compromisos de permanencia en que se pacte el mantenimiento de la relación contractual durante un tiempo determinado; en todo caso, habrá de informarse al consumidor sobre esta circunstancia, así como de la posibilidad o no de contratar simultáneamente el mismo servicio con otros operadores.

Para el caso de que el consumidor desee poner fin al contrato de tracto sucesivo con el empresario, le asiste el derecho a ello; además, el art. 62.3 TRLGDCU prohíbe la imposición por ello de sanciones o cargas onerosas. No obstante, cabe que en algunos supuestos se impongan indemnizaciones lícitamente, siempre que sean concordantes con el daño efectivamente causado; será en estos supuestos cuando proceda comunicar en la información precontractual la eventual penalización que pueda imponerse.

¹⁰⁸ Ley 12/1992, de 27 de mayo, sobre Contrato de Agencia. *BOE 129, de 29/05/1992.*

¹⁰⁹ Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. *BOE 176, de 24/07/1984-* [Norma derogada].

¹¹⁰ En el caso de los gastos por medios de pago, debe tenerse en cuenta que el art. 60 *ter* TRLGDCU prohíbe a los empresarios cobrar a los consumidores por el uso de medios de pago una cantidad que exceda de la cuantía realmente soportada por aquellos por el uso de dichos medios.

3. 3. 3. 4.- Lenguas en que podrá formalizarse el contrato (G)

El art. 60.4 TRLGDCU permite que la información precontractual sea ofrecida, además de en castellano, en cualquiera de las lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato¹¹¹; es decir, la información precontractual se ofrecerá en castellano; y, además, podrá ofrecerse en catalán, en gallego, en vasco, en valenciano o en aranés (siempre que nos hallemos dentro del ámbito espacial de cada una de ellas).

Este precepto prevé que, tras el ofrecimiento de la información precontractual en castellano o en alguna de las restantes lenguas citadas, para el caso de que el contrato vaya a celebrarse en una lengua distinta (con independencia de que sea una lengua de España o una lengua extranjera), se deberá informar al consumidor acerca de tal divergencia lingüística. El sentido del precepto reside en que, conforme al art. 60.1 TRLGDCU, la información proporcionada al consumidor deberá ser clara y comprensible, atributos que no podrán alcanzarse cuando sea ofrecida en una lengua ignota para la persona consumidora.

3. 3. 3. 5.- Derecho de desistimiento: existencia, plazo y ejercicio (H)

El derecho de desistimiento es la posibilidad que tiene el consumidor o usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado *ad nutum*¹¹²; siguiendo a DÍAZ ROMERO¹¹³ se trata de una declaración de voluntad unilateral, libre, recepticia, sujeta a plazo y que no puede ser castigada con ninguna penalización. La posibilidad de desistir de un contrato en materia de consumo nace en el Derecho europeo¹¹⁴ para los supuestos de contratos celebrados fuera del establecimiento y de contratos a distancia en los cuales, de acuerdo con LASARTE pueden existir ciertos inconvenientes para los consumidores¹¹⁵.

No obstante, este derecho puede tener también presencia en los contratos tradicionales cuando así se haya previsto legal o reglamentariamente; o cuando así se reconozca en la

¹¹¹ Se trata de una innovación introducida por la LPCUV que introduce esta posibilidad para los contratos tradicionales (art. 60.4 TRLGDCU), para los contratos celebrados fuera de establecimiento (art. 99.1 TRLGDCU) y para las garantías comerciales (art. 127.2 TRLGDCU).

¹¹² En este sentido, dispone la STS de 10 de julio de 2013, que el derecho de desistimiento es una excepción al principio "*pacta sunt servanda*" al constituir una posibilidad excepcional de abandonar o desvincularse del contrato perfeccionado con el empresario.

¹¹³ DÍAZ ROMERO, M.R., (2022), Art. 68. Contenido y régimen del derecho de desistimiento, en CAÑIZARES, A. (dir.), *Comentarios al TRLCU, Tomo I*, pp.1052-1054, Tirant lo Blanch, Valencia.

¹¹⁴ Esta posibilidad aparece en la DCFE de 1985 (para los contratos celebrados fuera de establecimiento) y en la DCAD de 1997 (para los contratos a distancia) ambos unificados en la Directiva sobre derechos de los consumidores de 2011 (DDC) la cual dedica su Capítulo III a regular esta cuestión extensamente.

¹¹⁵ LASARTE ÁLVAREZ, C., (2021), *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*, pp.202-208, Dykinson, resume estos inconvenientes en que los consumidores carecen de la posibilidad de ver, palpar y contrastar el producto o de conocer suficientemente las características del servicio suministrado antes de la celebración propiamente dicha del contrato y la consiguiente recepción del producto o servicio adquirido.

oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato (art. 68.2 TRLGDCU). En aquellos supuestos en que se haya atribuido *ex lege* o *ex contractu* el derecho de desistimiento, habrá de informarse¹¹⁶ acerca de su existencia, de su plazo (dado que se trata de un derecho a término que caduca al transcurrir el plazo atribuido legal o contractualmente) y de la forma de ejercitarlo (que, en todo caso, no podrá suponer la imposición de obstáculos onerosos o desproporcionados al consumidor ex art. 62.2 TRLGDCU).

3. 4.- REQUISITOS DE LA INVITACIÓN A COMPRAR Y PUESTA EN RELACIÓN CON LA INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

El art. 20.1 TRLGDCU proviene de la transposición de la Directiva de Prácticas Comerciales Desleales (DPCD) y recoge el contenido mínimo que debe incluirse en una oferta comercial de bienes o servicios¹¹⁷ siempre que en esta se ofrezca información sobre las características del bien o servicio y su precio. El listado proporcionado en tal precepto no excluye la posibilidad de que se informe sobre otros aspectos distintos de los allí contemplados; si bien, los contenidos mínimos siguen con fidelidad los requisitos previstos en el art. 7.4 DPCD¹¹⁸. Además, estos requisitos son flexibles en la medida en que permiten su exclusión en aquellos casos en que ya se desprendan claramente del contexto de la contratación.

En su relación con los requisitos de la información precontractual, debe decirse que, de los cinco epígrafes del art. 20.1 TRLGDCU que son aplicables a un contrato tradicional¹¹⁹ todos ellos figuran en el art. 60.2 TRLGDCU por lo que, en caso de cumplirse la segunda norma, se estará cumpliendo también la primera; todo ello sin perjuicio de que, para el caso de la contravención del contenido mínimo de la oferta, sí que existe una consecuencia jurídica expresa: se considerará a la práctica como desleal por engañosa en los términos del art. 7 LCD. Los aspectos concretos sobre los que, al menos, se deberá informar son los siguientes:

¹¹⁶ Para ello, podrá ser útil hacer uso del Anexo I del TRLGDCU que contempla un formulario con "Información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento" adaptándolo a la situación concreta en que se quiera utilizar (el formulario es una copia del previsto en el Anexo I del TRLGDCU)

¹¹⁷ La información necesaria de la oferta comercial de bienes y servicios (art. 20 TRLGDCU) se denomina, en la terminología del art. 7.4 DPCD, información sustancial de la invitación a comprar.

¹¹⁸ Tal como expone CADENAS OSUNA, D. (2022) Art. 20. Información necesaria en la oferta comercial de bienes y servicios, en CAÑIZARES, A. (dir.), *Comentario al TRLCU. Tomo I*, pp.361-373, Tirant lo Blanch, Valencia, el art. 20.1 TRLGDCU reproduce con gran fidelidad lo dispuesto en el art. 7.4 DPCD pues, si no lo hiciese así, estaríamos ante una extralimitación del legislador español, que no está facultado a añadir requisitos adicionales.

¹¹⁹ Debe excluirse en este sentido, el art. 20.1.f TRLGDCU (introducido por el RD Ley 24/2021, de 2 de noviembre, que transpone la DMAM) que se refiere a la condición de empresario o no del oferente; y cuyo ámbito serán los contratos celebrados en mercados en línea.

- A) Identificación del empresario principal y de aquel por cuya cuenta actúa (nombre, razón social y domicilio completo).
- B) Características esenciales del bien o servicio.
- C) Precio final completo (incluidos los impuestos) o, si no se puede fijar con exactitud, base de cálculo para comprobar el precio.
- D) Procedimientos de pago y plazos de entrega y ejecución del contrato.
- E) Existencia del derecho de desistimiento.

A los anteriores, se añadía hasta la reforma operada por RD Ley 24/2021, de 2 de noviembre, de transposición de la DMAM, el sistema de tratamiento de las reclamaciones; no obstante, se ha optado, a nivel europeo, por diferir esta información a un momento posterior.

4. RÉGIMEN JURÍDICO DE LA REDUCCIÓN DE PRECIOS TRAS LA REFORMA DE 2019

En noviembre de 2019, se aprueba la Directiva de mejora de la aplicación y modernización de las normas de protección de los consumidores (DMAM) que introduce el art. 6 *bis* en la Directiva de indicación de precios (DIP) regulando los anuncios de reducción de precios. Esta modificación se refleja en el art. 20 de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista (LOCM)¹²⁰, que, pese a ya contener dicha regulación, se adapta plenamente a la norma europea por el RD Ley 24/2021, de 2 de noviembre, en vigor desde el 28 de mayo de 2022.

Los anuncios de reducción de precio son declaraciones promocionales en que el comerciante indica que ha reducido el precio a cobrar por el bien mediante distintas técnicas publicitarias¹²¹. Esta norma se aplica siempre que no estemos ante un anuncio personalizado con independencia del canal de distribución tal como observa PALOMINO MORALEDA¹²² para el caso de que el anuncio de reducción de precios se contenga en una página web o aplicación que exija un registro previo.

¹²⁰ Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, *BOE núm. 15 de 17/01/1996*.

¹²¹ Las Directrices sobre el art. 6 bis DIP citan como forma de anunciar una reducción de precios: un porcentaje (20% de descuento), un importe específico (10 € de descuento), indicar un nuevo precio junto al anterior tachado (400 euros. 50 euros), utilizar el lenguaje figurado (compre hoy y no pague el IVA) o indicar una próxima subida de precios (solo hoy por 50 euros, mañana valdrá el doble).

¹²² PALOMINO MORALEDA, H. (2022) Las ofertas destinadas a los consumidores registrados en web y app deben atender a la norma del precio anterior. *Revista CESCO* [(en línea) https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Las_ofertas_destinadas_a_los_consumidores_registrados_en_web_y_app.pdf (Consulta el 23/03/2023)].

El art. 20 LOCM contiene la obligación de dejar constancia de una reducción de precios de una manera fiel y realista¹²³; por ello, en cada oferta que contenga un anuncio de reducción de precios deberá incluirse el precio anterior junto con el nuevo precio reducido. La prevención del fraude se hace definiendo el concepto de “precio anterior” como aquel que se hubiese aplicado sobre productos idénticos en los treinta días procedentes: como ejemplo, si un armario de 160 euros (precio actual), ha tenido hace quince días un precio de 100 euros (precio más bajo en los últimos treinta días); si ahora quisiésemos aplicar un descuento de 20 euros, habría de anunciarse y aplicarse la bajada de precios sobre el precio más bajo de los últimos treinta días y no sobre el último precio de venta del producto:

Debe tenerse en cuenta que, conforme al art. 20.2 LOCM, la norma nunca obliga al comerciante a realizar una reducción porcentual mínima o máxima para poder realizar un anuncio de reducción de precios pues la cuantía de la reducción de precios es una decisión libérrima del empresario en que el legislador solo interviene para que dicho anuncio no sea fraudulento para la percepción del consumidor.

La DIP, además de incluir una cláusula de armonización mínima en el art. 10 que permite la adopción de normas más beneficiosas para el consumidor, permite un margen de decisión a los Estados mediante tres opciones reglamentarias: (art. 6 *bis*, apartados 3 a 5)

- Bienes perecederos: se permite la adopción de un régimen diferente para aquellos productos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez¹²⁴ (principalmente alimentos frescos o bebidas con plazos cortos de caducidad). España incorpora esta opción excluyendo del concepto de “precio anterior” aquel que hubiera podido adoptarse para reducir el desperdicio alimentario en el caso de productos cuyas fechas de caducidad o consumo preferente estuviesen próximas¹²⁵.
- Bienes de reciente introducción: se trata de reducir el plazo de treinta días de referencia del precio anterior para aquellos bienes recién introducidos en el mercado. España no incorpora esta opción pues el plazo del precio anterior será invariablemente de treinta días; en caso de productos puestos a la venta por primera vez, se excluye

¹²³ De acuerdo con las Directrices sobre el art. 6 *bis* DIP, se pretende evitar que los comerciantes aumenten artificialmente el precio de referencia de un producto induciendo a error a los consumidores sobre la bajada de precio que realizan sobre el precio previamente adulterado.

¹²⁴ Las Directrices sobre el art. 6 *bis* DIP clarifica que, esta posibilidad solo se debe aplicar a bienes perecederos por su composición y propiedades físicas, sin que pueda aplicarse a aquellos bienes que “caduquen” en un sentido comercial, como la ropa de temporada.

¹²⁵ Es decir, si un comerciante fija un precio reducido en un producto por este motivo, este precio no tendrá la consideración de “precio anterior” a efectos de las promociones comerciales que pudieran iniciarse en los treinta días siguientes.

la aplicación del art. 20 LOCM, lo cual no obsta a la apreciación del carácter desleal por engañoso de las prácticas comerciales empleadas.

- Reducciones de precio progresivas: se trata del supuesto en que un mismo producto sea objeto de sucesivas reducciones de precio en el marco de una misma campaña de ventas; en ese caso, se podrá tomar por precio anterior, el inicialmente fijado antes de la primera reducción. España no incorpora esta opción reglamentaria.

Sin perjuicio de que una reducción de precios fraudulenta pueda suponer una práctica desleal por engañosa en el sentido del art. 5.1.e LCD¹²⁶; el incumplimiento de dicho régimen podría ser sancionado como una infracción leve del art. 64, letra d) “*no hacer figurar en los artículos rebajados los precios habituales de los mismos*” que puede ser objeto de una sanción administrativa de hasta 6.000 euros.

5. LA INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL EN LA LEGISLACIÓN SECTORIAL

5. 1.- REGULACIÓN DE LOS SECTORES ESPECIALES

La Directiva sobre los Derechos de los Consumidores (DDC) constituye un *corpus* general en materia de información precontractual al consumidor dado que aquellos comerciantes que celebren contratos no excluidos de su ámbito de aplicación deberán proporcionar al consumidor el elenco de información contenido en esta norma. No obstante, en aquellos supuestos en que dicha regulación colisione con una norma sectorial, el art. 3.2 DDC soluciona el conflicto mediante el principio de especialidad declarando la prevalencia de la norma especial frente a la general. Esta misma solución se recoge en el art. 59.2 TRLGDCU cuando prevé que el texto refundido pueda ser desplazado por la regulación sectorial, aunque con la salvaguardia de que el contenido de la norma general constituye un límite infranqueable por debajo del cual el legislador nunca podrá adoptar normas.

Debe decirse que, en muchos de estos sectores, se aprecia una hipertrofia de información a proporcionar por el empresario; siguiendo a CARRASCO¹²⁷, la confianza injustificada en que el flujo incondicional de información puede acabar con la asimetría contractual no siempre es correcta pues existe un punto crítico a partir del cual la información que se suministra deviene

¹²⁶ El art.5.1. e) LCD considera desleal por engañosa toda conducta que contenga información falsa o veraz que induzca o pueda inducir a error sobre el precio o su modo de fijación, o la existencia de una ventaja específica con respecto al precio.

¹²⁷ CARRASCO PERERA, A., (2010), *Derecho de contratos*, p.351, Thomson Reuters.

en inútil debido a que no hay tiempo ni ganas de asimilarla por parte del consumidor destinatario.

La existencia de normas sectoriales se prevé en el art. 19.5 TRLGDCU donde se contempla la posibilidad de dotar al consumidor de un mayor nivel de protección en el sector de los servicios financieros y los bienes inmuebles (incorporados a la norma en 2010)¹²⁸ y en el sector de las telecomunicaciones o el energético (incorporado a la norma en 2021)¹²⁹. No obstante, tal como observa BUSTO LAGO¹³⁰ este precepto carece de sentido pues el principio de especialidad conduce al mismo resultado y, además, el legislador no está vinculado por este artículo, de forma que podría dar normas más tuitivas en otras materias no previstas. No obstante, nos serviremos del art. 19.5 TRLGDCU como hilo conductor para la exposición de los sectores especiales.

5. 2.- SECTOR FINANCIERO

5. 2. 1.- APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE CONTRATO DE SERVICIOS FINANCIEROS

Los contratos de servicios financieros son uno de los supuestos excluidos del ámbito de aplicación de la DDC por su art. 3.3; esta exclusión responde principalmente a la existencia de la Directiva de Comercialización a Distancia de Servicios Financieros¹³¹ que tiene su reflejo en el plano interno en la Ley sobre Comercialización a Distancia de Servicios Financieros (LCASF)¹³² que provoca la exclusión de los contratos regulados en la misma del ámbito de aplicación del *corpus* general de consumo

5. 2. 2.- CONTRATO DE CRÉDITO AL CONSUMO

El contrato de crédito al consumo es aquel en que un prestamista concede a un consumidor un crédito bajo la forma de pago aplazado, préstamo, apertura de crédito o cualquier otro

¹²⁸ Incorporados mediante Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

¹²⁹ Incorporado por RD Ley 1/2021, de 19 de enero (contenido ratificado por LPCUV de 2022).

¹³⁰ BUSTO LAGO, J.M., (2015), Libro I: Título I: Capítulo V (art. 19), en BERCOVITZ, R. *Comentarios al TRLGDCU*, p.246, Thomson Reuters, Cizur Menor (Navarra).

¹³¹ Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. *DOUE L271, de 9/10/2002*

¹³² Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. *BOE, núm.166, de 12/07/2007*

medio equivalente de financiación. Este contrato de servicios financieros se encuentra regulado en la Ley de Contratos de Crédito al Consumo (LCCC)¹³³ que fue dictada en 2011 para transponer la Directiva relativa a los Contratos de Crédito al Consumo¹³⁴. Estas normas se aplicarán desde una perspectiva subjetiva cuando intervenga un consumidor como prestatario; no obstante, se excluyen ciertos contratos tales como aquellos de importe inferior a 200 euros o aquellos que se rijan por la Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario (LCCI); además, se aplica parcialmente a aquellos contratos cuya cuantía supere los 75.000 euros.

Respecto a la información precontractual, se deben diferenciar dos tipos distintos de información a proporcionar en función de la modalidad contractual: por un lado, la información recogida en el art. 10 y Anexo II LCCC que cubre la generalidad de los supuestos; y, por otro lado, la información recogida en el art. 12 y Anexo III LCCC que cubre los supuestos de contratos en que haya posibilidad de descubiertos, posibilidad de conversión de deuda o intervengan determinadas organizaciones como prestatarias.

En todo caso, la información habrá de facilitarse de forma gratuita, en papel o en cualquier otro soporte. En los arts. 10.3 y 12.2 LCCC se recoge un extenso listado de requisitos de información precontractual que se deben proporcionar al consumidor; para ello se ha creado el documento de “información normalizada europea sobre el crédito al consumo”. El objetivo de proporcionar este documento es conseguir que el consumidor pueda comparar entre diversas ofertas que deberán ser homogéneas; por ello, entiende ORDÁS ALONSO¹³⁵, que no cabe aportar dicha información de otro modo que no sea el expresamente previsto; ni incluyendo otros datos distintos de los expresamente exigidos.

Esta información normalizada produce un efecto jurídico muy beneficioso: su facilitación al consumidor constituye una presunción iuris tantum de cumplimiento de las obligaciones de información recogidas en la LCCC y en la LCADSF cuando sea aplicable. La existencia de este sistema que facilita la labor del prestamista se conjuga con la posible anulabilidad del contrato en caso de que no se cumplan los requisitos de información (art. 7 LCCC); todo ello sin perjuicio de que la contravención de las disposiciones de la norma supondrá la aplicación del régimen sancionador del TRLGDCU tipificándose como infracciones graves o muy graves la omisión de proporcionar la información previa al contrato o la omisión de la evaluación de solvencia del consumidor cuando no sea una conducta ocasional o aislada (art. 34 LCCC).

¹³³ Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo. *BOE núm. 151, de 25/06/2011.*

¹³⁴ Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/302/CEE del Consejo. *DOUE L 133, de 22/05/2008.*

¹³⁵ ORDÁS ALONSO, M., (2013), *Los contratos de Crédito al Consumo en la Ley 16/2011, de 24 de junio*, Thomson Reuters, Cizur Menor (Navarra).

5. 2. 3.- CONTRATO DE CRÉDITO INMOBILIARIO

El contrato de crédito inmobiliario se regula por la Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario (LCCI)¹³⁶ que proviene de la transposición de la Directiva sobre Contratos de Crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial¹³⁷. Su aplicación tendrá lugar si se cumple el criterio de la garantía (préstamos con garantía hipotecaria u otro derecho real de garantía que recaigan sobre un bien inmueble de uso residencial) o el criterio de la finalidad (préstamo cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o inmuebles construidos o por construir). En ambos supuestos, el prestador, fiador o garante habrá de ser una persona física; pero, además, cuando se aplique la LCCI por el criterio de la finalidad, este sujeto habrá de reunir la condición legal de consumidor.

En este tipo de contrato se intensifican aún más las obligaciones de información de los prestamistas, que deberán proporcionar al prestatario la información personalizada que necesite mediante la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN) que deberá ser entregada, en todo caso, con diez días de antelación mínima a la firma del contrato; además, debe entregarse junto con la siguiente información:

- A) Ficha de Advertencias Estandarizadas (FiAE): se informa al prestatario sobre las cláusulas o elementos relevantes.
- B) Documento exponiendo diferentes escenarios de evolución de los tipos de interés (para el caso de préstamo a tipo variable).
- C) Copia del proyecto de contrato.
- D) Gastos que deberá asumir el prestatario¹³⁸ y el prestamista¹³⁹.
- E) Información sobre la póliza de seguro que se pueda exigir en garantía del cumplimiento de las obligaciones del contrato, o respecto de los daños del inmueble hipotecado.
- F) Indicación de la obligación de recibir asesoramiento personalizado y gratuito del notario que elija el prestatario para la autorización de la escritura pública¹⁴⁰.

¹³⁶ Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario. *BOE*, núm. 65, de 16/03/2019.

¹³⁷ Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial. *DOUE L60*, de 28/02/2014.

¹³⁸ El prestatario habrá de asumir los gastos de tasación del inmueble, las copias de la escritura que solicite y el impuesto por la constitución del préstamo (art. 9.d) RD Leg. ITPAJD).

¹³⁹ El prestamista habrá de asumir los gastos de gestoría, los aranceles notariales de la escritura de préstamo, las copias de la escritura que solicite, los gastos de inscripción de las garantías en el Registro de la Propiedad; y el impuesto que grava los documentos notariales (art. 29 RD Leg. ITPAJD).

¹⁴⁰ El art. 15 LCCI convierte al notario en garante del cumplimiento de la transparencia en la contratación; a estos efectos, deberá verificar la aportación de este listado de documentación; informar individualmente al prestatario y hacerle responder unas preguntas tipo test sobre la información suministrada.

5. 3.- SECTOR DE LOS BIENES INMUEBLES

En la compraventa de bienes inmuebles inciden normas sobre vivienda y sobre consumo; ambos ordenamientos suelen solaparse debido a que el propio concepto de vivienda implica que el adquirente opera en un ámbito extramuros de su actividad comercial o empresarial. En lo que respecta a la normativa de consumo, podrá aplicarse siempre que la compraventa constituya una relación jurídica de consumo (es decir, se produzca entre un consumidor y un empresario)¹⁴¹. No obstante, deben tenerse en cuenta las siguientes matizaciones:

- En materia de contratos celebrados fuera de establecimiento y a distancia, el art. 93 TRLGDCU excluye a los contratos de creación, adquisición o transferencia de bienes inmuebles por imperativo del art. 3.3 DDC. En materia de contratos tradicionales, pese a que su contenido también provenga de la DDC, no se ha realizado la exclusión de la compraventa de bienes inmuebles por lo que, en principio, estos contratos se hallan dentro del ámbito de aplicación del Título I del Libro Segundo.
- En materia de etiquetado y presentación de productos, pese a que el tenor literal del art. 18 TRLGDCU refiera su aplicación a “*todos los bienes y servicios*” la doctrina se inclina por apuntar que el mismo no es aplicable a los bienes inmuebles¹⁴².
- La vivienda constituye un bien de uso común, ordinario y generalizado; por lo que, el art. 9 TRLGDCU ordena a los poderes públicos la protección prioritaria de los derechos de los consumidores y usuarios en tales supuestos¹⁴³.

El Título I del Libro Segundo recoge la obligación de entregar al consumidor documentación sobre la contratación realizada (art. 63 TRLGDCU) y, en lo que aquí interesa, una documentación complementaria para los casos de compraventa de viviendas (art. 64 TRLGDCU)¹⁴⁴. Sobre este último precepto se ha pronunciado GARCÍA VICENTE¹⁴⁵

¹⁴¹ Conforme a LASARTE ÁLVAREZ, C., (2021), *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*, Dykinson, Madrid, pp.165-166, aunque alguna norma pueda no contemplar este requisito, se trata de un presupuesto implícito en toda actuación en que intervenga un consumidor.

¹⁴² En este sentido, ÁLVAREZ LATA, N. (2015) Libro I: Título I: Capítulo IV (art. 18), en BERVOVITZ, R. *Comentarios al TRLGDCU*, pp.205-222, Thomson Reuters, Cizur Menor (Navarra), señala que el art. 18 TRLGDCU supone la plasmación del art. 4.1 del RD 1334/1999 sobre productos alimenticios y, en consecuencia, infiere que su aplicación se restringe a productos o bienes muebles; y según su tenor literal, también a servicios.

¹⁴³ La LCU ordenaba la protección prioritaria de los “bienes de uso común, ordinario y generalizado”; la concreción de este concepto jurídico se hizo a través del RD 1507/2000, de 1 de septiembre. La regulación actual se limita al mandato a los poderes públicos recogido en el art. 9 TRLGDCU y a reconocer el derecho a la asistencia jurídica gratuita a las asociaciones de consumidores y usuarios cuando litiguen respecto a estos bienes (DA 2ª LAJG).

¹⁴⁴ Proveniente del art. 13.2 LCU, en la actualidad el contenido del art. 64 TRLGDCU se ha reducido a “*en el caso de viviendas cuya primera transmisión se efectúe después de la entrada en vigor de esta norma, se facilitará además la documentación prevista en la LOE o norma autonómica que resulte de aplicación*”.

¹⁴⁵ GARCÍA VICENTE, J.R., (2015), Libro II: Título I: Capítulo I (art. 64), en BERCOVITZ, R. *Comentarios al TRLGDCU*, p.904, Thomson Reuters. Cizur Menor (Navarra).

calificándolo como defectuoso y prescindible por su mala técnica legislativa consistente en carecer de contenido preceptivo propio y limitarse a una remisión a la Ley de Ordenación de la Edificación (LOE)¹⁴⁶ y a las normas autonómicas en la materia; así como por no mencionar la norma sobre información en la compraventa de viviendas: el RD 515/1989¹⁴⁷. En relación con esta norma reglamentaria, tiene un carácter meramente supletorio al haberse dictado normas autonómicas con el mismo objeto; no obstante, se reconoce la vigencia en todo el Estado de su art. 3.2 (integración de la oferta, promoción o publicidad en el contrato) y de su art. 10 (exigiendo claridad y sencillez en los documentos contractuales, así como atención a los principios de buena fe y justo equilibrio de prestaciones).

En relación con la LOE, norma a que remite el art. 64 TRLGDCU, esta ley sectorial regula en su art. 7 el “Libro del edificio” consistente en una recopilación de varios documentos que deberán ser entregados a los usuarios finales una vez finalizada la obra; y que, además, deberán ser aportados al Registro de la Propiedad¹⁴⁸. Respecto a su contenido, además de los aspectos expresamente previstos en el art. 7 LOE (proyecto de obra, acta de recepción, agentes de la edificación, e instrucciones de uso y mantenimiento), habrá de estarse a la normativa autonómica que rija en cada territorio; CARRASCO PERERA¹⁴⁹ ha extractado algunos requisitos presentes en todos los ordenamientos autonómicos: datos técnicos como planos y materiales empleados; acta de recepción de la obra; autorizaciones obtenidas; cédula urbanística; datos jurídicos del edificio (inscripción en registros, cargas, datos sobre la comunidad de propiedad horizontal); garantías reales, suministradores de servicios, etc.

5. 4.- SECTOR DE LAS COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

La actual Ley General de Telecomunicaciones (LGT)¹⁵⁰ promulgada en 2022, deroga a la anterior de 2014 para transponer al ordenamiento español el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas (CECE)¹⁵¹. Las singularidades en materia de información precontractual se recogen en el art. 67 LGT (se corresponde con el art. 102 CECE) que contempla la obligación de los operadores que presten servicios de comunicaciones

¹⁴⁶ Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación. *BOE*, núm.266, de 06/11/1999.

¹⁴⁷ RD 515/1989, de 21 de abril, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas. *BOE*, núm. 117, de 17/05/1989.

¹⁴⁸ Incluso en los casos de autopromoción (Res. DGRN de 29 de mayo de 2017).

¹⁴⁹ CARRASCO PERERA, A. (2008) Derecho de la construcción y la vivienda, pp.488 y ss., Dilex, Madrid.

¹⁵⁰ Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones. *BOE* núm. 155, de 29 de junio de 2022.

¹⁵¹ Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de diciembre de 2018 por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas. *DOUE*, L321 de 17/12/2018.

electrónicas de proporcionar a los consumidores la información general recogida en el TRLGDCU para cada modalidad contractual¹⁵² y la información específica recogida en el Anexo VIII del CECE

La principal particularidad en esta materia reside en su ámbito subjetivo pues el beneficiario de la normativa tuitiva será el consumidor, y también las microempresas, pequeñas empresas y organizaciones sin ánimo de lucro (art. 67.5 LGT). Por ello, estas personas jurídicas se beneficiarán de la aplicación automática tanto de la LGT, como del TRLGDCU¹⁵³, sin perjuicio de que se les permite la renuncia a esta atribución legal para que puedan negociar con los proveedores estos servicios. Asimismo, también deberá prestarse especial atención a los usuarios finales con discapacidad proporcionándoles la información en un formato accesible.

Respecto a la forma, la información deberá proporcionarse de manera clara y comprensible, y, además, se facilitará en un soporte duradero (papel, memorias USB, CD-ROM, DVD, correos electrónicos o mensajes SMS)¹⁵⁴ o en un documento fácilmente descargable (debiendo informarse sobre la disponibilidad de dicho documento y sobre la importancia de su descarga). Además de lo anterior, deberá proporcionarse de manera gratuita un resumen del contrato conciso y de fácil lectura donde se identificarán los elementos principales del contrato. Este resumen es de gran importancia puesto que el contrato no surtirá efectos hasta que el usuario final otorgue su consentimiento, previa recepción de este documento.

5. 5.- SECTOR ENERGÉTICO

El mercado eléctrico se regula por la Ley del Sector Eléctrico (LSE)¹⁵⁵, aunque su principal fuente normativa se encuentra en el Derecho europeo, actualmente recogido en la Directiva para el Mercado Interior de la Electricidad (DMIE)¹⁵⁶. Se trata de una regulación en auge en lo que respecta a la protección del consumidor pues, tras la liberalización del mercado en 1997, nos hallamos ante un sistema de libre competencia en el que el consumidor puede elegir que cualquier suministrador le preste el servicio (art. 44.1.c LSE).

¹⁵² Es decir, se están declarando expresamente aplicables los arts. 60 y 97 TRLGDCU, que, en principio, no incidirían en estos supuestos, al ser de aplicación preferente la LGT por el principio de especialidad.

¹⁵³ El art. 67.5 LGT, de forma indirecta, está ampliando el ámbito subjetivo del art. 2 TRLGDCU para incluir a sujetos (microempresas y pequeñas empresas) que no se definen como beneficiarios en el art. 3 de esta norma (sí se definen como tales las organizaciones sin ánimo de lucro).

¹⁵⁴ Ejemplos extraídos del art. 59 bis.1. Q) TRLGDCU al que remite la LGT.

¹⁵⁵ Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, *BOE*, núm. 310, de 27 de diciembre de 2013.

¹⁵⁶ Directiva (UE) 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad. *DOUE L 158*, de 14/06/2019.

El sector eléctrico no se encuentra excluido del ámbito de aplicación de la Directiva sobre los Derechos de los Consumidores (DDC)¹⁵⁷; esto se confirma en el art. 10.2 DMIE cuando se declara que, sin perjuicio de los derechos reconocidos en esta norma sectorial, serán de aplicación las normas de la Unión sobre protección de los consumidores. En el ordenamiento español, esto se refleja en el art. 60.3 TRLGDCU que declara la obligación de proporcionar información precontractual relevante en los contratos para el suministro de agua, gas, electricidad o calefacción mediante sistemas urbanos¹⁵⁸.

Siguiendo a ENCINAR ARROYO¹⁵⁹, en la normativa sobre el sector energético, el nivel de protección del consumidor está en constante aumento. En relación con el ámbito subjetivo de esta protección debe tenerse en cuenta que el consumidor será aquella persona física o jurídica que adquiera la energía para su propio consumo o para la recarga energética de sus vehículos (art. 6.1.g LSE). Este sujeto se beneficiará de derechos como el de disponer de un sistema de asistencia telefónica gratuita y operativa veinticuatro horas¹⁶⁰.

El núcleo principal de esta normativa reside en proteger a los consumidores vulnerables¹⁶¹ considerándose como tales a los consumidores de electricidad acogidos al Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC) que cumplan alguno de los requisitos del art. 3 del RD 897/2017¹⁶² (no superar determinados umbrales de renta, ser familia numerosa, ser pensionistas perceptores de la cuantía mínima o percibir el Ingreso Mínimo Vital). Los sujetos que se consideren consumidores vulnerables podrán ser beneficiarios de medidas como el bono social (consistente en un descuento del 25%, pudiendo llegar al 40%, del PVPC que se complementa con otras medidas como la prohibición del corte del suministro) o como el suministro mínimo vital (consiste en una potencia limitada garantizada durante seis meses a aquellos consumidores que hayan incurrido en impago de sus facturas y hayan dejado transcurrir un plazo de cuatro meses).

¹⁵⁷ El art. 3.1 DDC dispone que “[la Directiva] se aplicará igualmente a los contratos de suministro de agua, gas, electricidad y calefacción mediante sistemas urbanos”.

¹⁵⁸ Por tanto, habrá que atenderse al corpus general en materia de información, sin perjuicio del necesario complemento de las normas que para este sector específico se dicten.

¹⁵⁹ ENCINAR ARROYO, N., (2017), El consumidor como centro del mercado eléctrico europeo, *Cuaderno de la Energía*, nº52, pp.9-14, apunta en relación con el por entonces Proyecto de Directiva (actual Directiva 2019/944) que este texto integra los derechos del consumidor en su propio texto normativo; mientras que la anterior Directiva 2009/72/CE les dedica tan solo un Anexo.

¹⁶⁰ El art. 21.2 TRLGDCU exige el carácter gratuito de dicha línea telefónica, y la normativa sectorial incrementa el nivel de protección obligando a que se encuentre operativo las veinticuatro horas.

¹⁶¹ Este concepto fue introducido en las legislaciones estatales por imperativo de la Directiva 2009/72/CE (predecesora de la actual) constituyendo un claro precedente para su ulterior irradiación a toda la normativa de consumo a través del RD Ley 1/2021, de 19 de enero y LPCUV.

¹⁶² RD 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, *BOE*, núm. 242, de 7/11/2017.

CONCLUSIONES

- I. La Directiva sobre los Derechos de los Consumidores (DDC) es un “conato de codificación de las normas sobre consumidores” en la medida en que la Comisión Europea pretendió unificar en este acto legislativo todas las normas relativas a cláusulas abusivas, régimen de conformidad de los bienes e información precontractual. No obstante, esta intención termina por claudicar para dejar paso a un acto legislativo mucho más modesto en que se regulan los requisitos de información precontractual y algún otro derecho subjetivo aislado.
- II. Resultan de especial importancia las Directrices de la Comisión Europea sobre la DDC publicadas en el DOUE de 29 de diciembre de 2021 que se califican como un “documento de orientación de alcance general” y que resultan de importancia capital al contener numerosos ejemplos sacados de la práctica de todos los años de vigencia de la DDC y que ayuda a la ordenación racional de lo que podríamos llamar “codificación del derecho del consumo europeo”.
- III. La DDC se rige por el principio de armonización plena, es decir, prohíbe al legislador estatal la innovación normativa para garantizar que el nivel de protección del consumidor en la Unión Europea sea uniforme. No obstante, tras el análisis detenido de la norma, he concluido que este principio constituye un enunciado parcialmente ficticio y vacío dado que, acudiendo a cada apartado específico, se observa una derogación constante de la armonización plena para permitir introducir ligeras variaciones en las legislaciones estatales (prueba de ello es el extenso listado de preceptos a que hace referencia el art. 29 DDC como supuestos de opciones reglamentarias).
- IV. Entre estas opciones reglamentarias, España ha hecho uso de la que le permite introducir requisitos adicionales en los contratos tradicionales; apenas se han utilizado otras posibilidades y cuando se ha hecho ha sido para fortalecer la posición del consumidor (por ejemplo, exigiendo la contestación por escrito de los contratos a distancia o ampliando el plazo de desistimiento a treinta días en algunos supuestos).
- V. La Directiva sobre los Derechos de los Consumidores se transpone al ordenamiento español mediante la Ley 3/2014, de 27 de marzo, que opta por modificar el existente TRLGDCU en lugar de crear un cuerpo normativo *ex novo*; pese a realizarse parcialmente a destiempo, se trata de una transposición correcta desde mi punto de vista. No puede decirse lo mismo de la transposición de las sucesivas reformas de la DDC, las cuales se transponen en ambos casos por Real Decreto Ley en un claro abuso en el uso de esta figura. Este instrumento normativo

previsto para casos excepcionales se ha convertido en el medio ordinario para la transposición de directivas europeas de consumo con el débil argumento para su utilización de evitar la imposición de sanciones por falta de transposición.

- VI. Volviendo a la idea de codificación, y esta vez en el plano nacional, he de apuntar que las múltiples modificaciones que viene sufriendo desde su aprobación el RD Leg. 1/2007, de 16 de noviembre (TRLGDCU) hacen aconsejable la creación de un nuevo texto normativo que evite la superposición constante de normas y la falta de armonía interna que ello supone. Una solución legislativa óptima podría ser la creación de un Código de Consumo a nivel nacional, en que podrían fusionarse normas sobre competencia desleal (DPCD) y sobre información precontractual (DDC) dado su constante solapamiento. Es decir, se trataría de alcanzar a nivel nacional lo que no se pudo conseguir en su momento con la aprobación de la DDC: la creación de un texto normativo único para todo el Derecho del Consumo.
- VII. El TRLGDCU, en su parte proveniente de la DDC, constituye una *lex generalis* en materia de consumo dado que contiene el común de la regulación de los contratos celebrados con los consumidores. El ordenamiento jurídico se dota también de múltiples *leges specialis* que desplazan al TRLGDCU en sectores normativos concretos; de esta forma, habremos de fijarnos en la materia del contrato del consumo para valorar la posibilidad de que la relación jurídica se rija por alguna regulación sectorial. Los sectores especiales más relevantes pueden extraerse de la previsión del art. 19.5 TRLGDCU: sector de servicios financieros, sector de los bienes inmuebles, sector de las telecomunicaciones y sector de la energía.
- VIII. La fase precontractual es aquella que antecede a la celebración de un contrato y en que las partes interactúan entre sí para proporcionar y obtener respectivamente, información sobre el contrato que pretenden celebrar. En el Código Civil no existe un deber de proporcionar esta información precontractual, sin perjuicio de que existan remedios frente a estas deficiencias informativas tales como la anulación por error o las acciones por vicios ocultos. Esta carencia de nuestro derecho común ha sido colmada por la normativa de consumo en que sí se contempla este deber de ofrecer información precontractual previéndose también remedios en caso de no proporcionarse esta información tales como la integración contractual conforme al principio de la buena fe objetiva, sin perjuicio de las eventuales sanciones administrativas que pueden imponerse al empresario por este motivo.
- IX. En el presente trabajo se reflexiona en particular sobre la información precontractual que el art. 60 TRLGDCU establece que debe ofrecerse en los contratos tradicionales (aquellos en que existe una presencia física simultánea de

consumidor y empresario). El elenco de información recogido en el citado artículo proviene en su mayoría de la transposición del art. 5 DDC; no obstante, algunos epígrafes han sido adoptados por el legislador español haciendo uso de la opción reglamentaria de exigir requisitos adicionales de información, en muchos casos se trate de previsiones que perviven desde la Ley de Consumidores de 1984.

- X. En una visión general puede afirmarse que el TRLGDCU se caracteriza en estos momentos por ofrecer una sobrecarga considerable de información al consumidor, la cual se intensifica aún más en los sectores especiales hasta llegar a cotas que en mi opinión resultan excesivas. Considero que la sobrecarga de información, lejos de proteger al consumidor, consigue disuadirle de prestar atención a todos los datos que se le aportan y por ello resultaría recomendable que el legislador acudiera a soluciones como la aportación obligatoria de un resumen del contrato conciso y de fácil lectura de la información a proporcionar (solución prevista en el sector de las telecomunicaciones) y que el resto de la información se proporcione cuando el consumidor la demande o cuando se disponga efectivamente a contratar.
- XI. La sobrecarga de información también redundaría negativamente en los empresarios pues, pese a tener efectos positivos como el de disuadir al consumidor de desistir del contrato, esta carga de aportar información supone unos considerables costes de gestión de los diferentes documentos de que se debe hacer entrega al consumidor, máxime considerando que desde 2022 esta información habrá de ser proporcionada también si así lo requiere el consumidor, en cualesquiera de las lenguas oficiales en las distintas Comunidades Autónomas.
- XII. Concluyo apuntando que, en mi opinión, deberían adoptarse fórmulas que evitasen los extensos elencos de requisitos de información precontractual que dudosamente el consumidor va a llegar a asimilar de forma instantánea. Todo ello sin perjuicio de que existan ciertos supuestos en que sí que es necesario tutelar con mayor atención al consumidor, me estoy refiriendo a aquellos que se engloben en la categoría de las “personas consumidoras vulnerables” pues resulta evidente que, pudiendo predicarse de todos los consumidores su debilidad frente a la contraparte, existen supuestos en que esta debilidad se intensifica haciendo que los consumidores contraten en unas condiciones que otros consumidores con otras circunstancias mejores no harían en ningún caso.

BIBLIOGRAFÍA

ABELLÁN MATESANZ, I., (2003), Sinopsis del artículo 53, en *página web del Congreso de los Diputados*, [(en línea) <https://app.congreso.es/consti/constitucion-/indice/sinopsis/-sinopsis.jsp?art=53&tipo=2> (consulta: 23/02/2023)]

ALONSO PÉREZ, M.T., (2010), *Las obligaciones legales de información precontractual en la compraventa de vivienda*, Thomson Reuters, Cizur Menor (Navarra)

ÁLVAREZ LATA, N., (2010), Invalidez e ineficacia de los contratos de consumo, en BUSTO LAGO, J.M. (coord.), *Reclamaciones de consumo. Derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor*, pp.278-279, Thomson Reuters, Cizur Menor (Navarra)

ÁLVAREZ RUBIO, J., (2013), Información y actuaciones previas a la celebración del contrato en la nueva Ley de Crédito al Consumo, *Boletín del Ministerio de Justicia*, nº2152, pp.1-24

AVILÉS GARCÍA, J., (1996), Ordenamiento comunitario y reformas del derecho de la contratación en España, *Noticias de la Unión Europea*, nº134, pp.29-34

AVILÉS GARCÍA, J., (1999), Directivas comunitarias y nuevas reformas del Derecho de la contratación en España, *Noticias de la Unión Europea*, nº173, pp.115-128

AVILÉS GARCÍA, J., (2009), Contratos, información, garantías y prácticas comerciales desleales, *Revista de derecho privado*, nº93, pp.3-32

AVILÉS GARCÍA, J., (2014), La ampliación de los mecanismos de interpretación de los contratos con consumidores y usuarios, *Revista crítica de Derecho Inmobiliario*, nº746, pp. 2669-2729

BASOZABAL ARRUE, X., (2009), En torno a las informaciones precontractuales de información, *Anuario de Derecho Civil*, nº62, pp.647-711

BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R. (coord.), (2015), *Comentarios al TRLGDCU*, Thomson Reuters, Cizur Menor (Navarra)

CÁMARA LAPUENTE, S. (Dir.), (2011), *Comentarios a las normas de protección de los consumidores*, Colex, Madrid

CAÑIZARES LASO, A., (Dir.), (2022), *Comentario al Texto refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios*, Tirant lo Blanch, Valencia

- CARRASCO PERERA, Á., (2008), *Derecho de la construcción y la vivienda*, Dilex, Madrid
- CARRASCO PERERA, Á., (2010), *Derecho de contratos*, Thomson Reuters, Cizur Menor (Navarra)
- CARRASCO PERERA, Á., (2013), *Tratado de la compraventa, Homenaje al profesor Rodrigo Bercovitz, Tomo I*, Thomson Reuters, Cizur Menor (Navarra)
- CAVANILLAS MÚGICA, S., (2008), El Real Decreto Legislativo 1/2007 por el que se aprueba el TRLGDCU, *Aranzadi Civil 1*, p.34
- DÍAZ ALABART, S., (2014), *Contratos a distancia y contratos fuera del establecimiento mercantil. Comentario a la Directiva 2011/83 (adaptado a la Ley 3/2014)*, Reus, Madrid
- DÍAZ ALABART, S. y ROGEL VIDE, C. (coords.), (2022), *Energía eléctrica, consumidores y derecho*, Reus, Madrid.
- DÍAZ ALABART, S., (2023), *Manual de Derecho de Consumo*, Reus, Madrid
- ENCINAR ARROYO, N., (2017), El consumidor como centro del mercado eléctrico europeo, *Cuaderno de la Energía*, nº52, pp. 9-14
- GALLEGRO DOMÍNGUEZ, I., (2004), La unificación del Derecho civil patrimonial europeo, en González Porrás, J. y Méndez González, F. (coords.), *Libro homenaje al profesor Manuel Albaladejo García*, pp. 1806 y ss., Universidad de Murcia Servicio de Publicaciones, Murcia
- GARCÍA MARTÍNEZ, A. (2003), Sinopsis del artículo 51, en *página web del Congreso de los Diputados*, [(en línea)] <https://app.congreso.es/consti/constitucion/indice/sinopsis/sinopsis.jsp?art=51&tipo=2> (consulta: 30/03/2023)].
- GIL-VERNET ESTEVE, L., (2016), *La comercialización a distancia de servicios financieros: especial énfasis en la protección del consumidor y su control regulatorio*, Atelier, Barcelona
- HITA FERNÁNDEZ, M.C., (2017), *La protección del consumidor en la compraventa y arrendamiento de vivienda*, Universidad de Granada, Granada
- IZQUIERDO GRAU, G., (2014), Los deberes de información precontractual tras la reforma de la LGDCU, *Revista del Órgano de Control de Cláusulas Abusivas del Consejo General del Notariado*, nº1 [en línea (https://www.occa.notariado.org/liferay/c/document_library/get_file?uuid=caa84ab9-468e-4722-93d4-87512efa56e2&groupId=5857552)] (Consulta: 23/03/2023)]

LASARTE ÁLVAREZ, C., (2021), *Contratos. Principios de Derecho Civil III*, Marcial Pons, Madrid

LASARTE ÁLVAREZ, C., (2021), *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*, pp.202-208, Dykinson, Madrid

LLACER MATAACÁS, M.R., (2008), La revisión del acervo de consumo. La generalización del Derecho tuitivo y su relación con el Marco Común de Referencia, en GÓMEZ GÁLLIGO, J. (coord.), *Homenaje al profesor Manuel Cuadrado Iglesias, vol.1º*, pp.930 y ss., Thomson Reuters, Cizur Menor (Navarra)

LUQUÍN BERGARECHE, R., (2015), *El crédito al consumo en el contexto de crisis: impacto normativo y tutela del consumidor*, Thomson Reuters, Cizur Menor (Navarra)

MARÍN LÓPEZ, M.J., (2012), La Directiva 2011/83/UE: esquema general, ámbito de aplicación, nivel de armonización y papel de los Estados miembros, *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, nº1, pp. 8-21, [(en línea), ISSN-e:2254-2582, consulta: 08/02/2023].

MARTÍN CASALS, M., (2002), Reflexiones sobre la elaboración de unos Principios Europeos de Responsabilidad civil, en *II Congreso de la Asociación Española de Abogados Especializados en Responsabilidad Civil y Seguro*, Granada.

MONROE, K., (1972)., What are the Benefits of Unit Pricing? *Journal of Marketing* 36 (3), pp. 16-22, [(en línea) <https://doi.org/10.2307/1251035> (Consulta: 02/03/2023)]

ORDÁS ALONSO, M., (2013), *Los contratos de crédito al consumo en la Ley 16/2011, de 24 de junio*, Thomson Reuters, Cizur Menor (Navarra)

PALOMINO MORALEDA, H., (2022), Las ofertas destinadas a los consumidores registrados en web y app deben atender a la norma del precio anterior, *Revista CESCO* [(en línea) [https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Las ofertas destinadas a los consumidores registrados en web y app.pdf](https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Las_ofertas_destinadas_a_los_consumidores_registrados_en_web_y_app.pdf) (Consulta: 23/03/2023)]

PRATS ALBENTOSA, L., (2014), La información precontractual como deber del oferente y derecho del consumidor, *El notario del Siglo XXI: revista del Colegio Notarial de Madrid*, nº56. [(en línea) <https://www.elnotario.es/index.php/opinion/opinion/3814-la-informacion-precontractual-como-deber-del-oferente-y-derecho-del-consumidor> (consulta: 17/02/2023)]

REBOLLO PUIG, M. e IZQUIERDO CARRASCO, M. (2011) *La defensa de los consumidores y usuarios. Comentario sistemático del texto refundido aprobado por RD Leg. 1/2007*, Iustel, Madrid

REYES LÓPEZ, M.J., (2014), Aspectos básicos de la Directiva 83/2011 sobre derechos de los consumidores, *El notario del Siglo XXI: revista del Colegio Notarial de Madrid*, nº56, ISSN 1885-009X, [(en línea) <https://www.elnotario.es/index.php/-hemeroteca/revista-56/3812-aspectos-basicos-de-la-directiva-83-2011-sobre-derechos-de-los-consumidores>] (Consulta: 07/02/2023)]

REYES LÓPEZ, M.J., (2022), *Manual de Derecho privado del consumo*, Wolters Kluwer, Madrid

SÁNCHEZ LORENZO, S., (2002), Aproximación al derecho civil en Europa: marco comunitario y competencias de la Comunidad Europea, en *El Dret civil català en el context europeu*, Institut de Dret Privat Europeu i Comparat, p. 69, Documenta universitaria, Girona

TAPIA HERMIDA, A. J., (2022), La codificación de la normativa de protección del consumidor en la Unión Europea, *La Ley Unión Europea [en línea]*, Nº101, ISSN-e 2255-551X, [(en línea en la página web del autor: <https://ajtapia.com/2022/01/codificacion-europea-de-la-normativa-de-proteccion-del-consumidor-1-directrices-sobre-la-interpretacion-y-la-aplicacion-de-la-directiva-2011-83-ue-sobre-los-derechos-de-los-consum/>] (Consulta: 17/02/2023)]

TAPIA HERMIDA, A.J., (2022), *La nueva normativa de consumo en España y en la Unión Europea*, Reus, Madrid

TRUJILLO VILLAMOR, E., (2021), Reforma de la Ley de consumidores: especial atención a los consumidores vulnerables, *Revista CESCO de Derecho de Consumo* [(en línea) <http://centrodeestudiosdeconsumo.com/index.php/2-principal/5171-reforma-de-la-ley-de-consumidores-especial-atenci%C3%B3n-a-los-consumidores-vulnerables>] (Consulta:14/03/2023)]