

LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA ANTE LA DIRECTIVA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DEL AÑO 2011: SU TRANSPOSICIÓN AL DERECHO ESPAÑOL

*Electronic contracting to the board
of consumer rights in 2011: Its
transposition into Spanish Law*

HENRRY SOSA OLÁN*

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
México

RESUMEN: La transposición de la Directiva de los derechos de los consumidores del año 2011, ha dado un paso más hacia la unificación del derecho de consumo dentro de los Estados miembros, al armonizar el régimen jurídico de los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles y la contratación a distancia. Sin embargo, en el caso de la contratación electrónica celebrada con consumidores, a pesar de ser una modalidad de la contratación a distancia, la fragmentación jurídica sigue existiendo, ya que cuenta con una normativa especial, tal y como veremos en el presente trabajo.

PALABRAS CLAVE: consumidor, Directiva y contratos.

* Profesor Auxiliar y Becario de la Facultad de Derecho de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. Candidato a Doctor en Derecho por la Universidad de Salamanca, España.
Artículo recibido el 4 de abril de 2013 y aprobado el 7 de junio de 2013.

ABSTRACT: The transposition of directive of the consumer in 2011, has taken a step further towards harmonization of the consumer law within member states to harmonize the legal regime of the contract concluded away from business premises and distance contract. However, in the case of electronic contracting made with consumers, in spite of modality of the contract distance, legal fragmentation there being exist, owing, that has a special regulations, as we will see, in the present article.

KEYWORDS: consumer, directive, contracts.

1. CUESTIONES PREVIAS

El Tratado de Roma del 1 de enero de 1958¹, que tuvo como objetivo la creación de un mercado común, no reguló la materia de protección del consumidor, sino que asentó las condiciones para la libre circulación de mercancías, servicios, capitales y personas. Tuvieron que pasar alrededor de 14 años para que se dieran las bases necesarias que consolidaran una política en materia de consumo dentro de la Unión Europea. En esta línea, la cumbre de París de 1972, celebrada los días 22 y 23 de octubre, en el apartado 10 de sus conclusiones establece la necesidad de *“reforzar y coordinar las acciones a favor de la protección de los consumidores”*². El antecedente de esta cumbre lo encontramos en el Programa Preliminar de la Comunidad Económica de Protección al Consumidor, el cual le reconoció los siguientes derechos:

Derecho a la protección de su salud y su seguridad;

Derecho a la protección de sus intereses económicos;

Derecho a la reparación de daños;

Derecho a la información y educación y;

Derecho a la representación (derecho a ser educado)³.

¹ Seis países fueron los que firmaron inicialmente el Tratado de Roma: Francia, Alemania, Países Bajos, Bélgica, Luxemburgo e Italia. *Vid.* Tratado de Roma.

² *Vid.* Cumbre de París.

³ *Vid.* Programa Preliminar (DOCE nº C 092), de 1975.

Como resultado de la revisión del Tratado de Roma y del *Acta Única Europea*⁴, que entró en vigor el 1 de julio de 1987, se firma el *Tratado de Maastricht* el 7 de febrero de 1992, estableciendo acciones concretas en materia de consumo en su artículo 129 A, aclarando lo siguiente:

La comunidad contribuirá a que se alcance un alto nivel de protección de los consumidores mediante:

- Medidas que adopte en virtud del artículo 100 A, en el marco de la realización del mercado interior.

- Acciones concretas que apoyen y complementen la política llevada a cabo por los Estados miembros a fin de proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, y de garantizarles una información adecuada.

- El consejo con arreglo al procedimiento previsto en el artículo 189 B y previa consulta al comité económico y social, adoptará las acciones concretas mencionadas en la letra b) del apartado 1.

- Las acciones que se adopten en virtud del apartado 2 no obstarán para que cada uno de los Estados miembros mantenga y adopte medidas de mayor protección. Dichas medidas deberán ser compatibles con el presente tratado. Se notificará a la comisión.

La aportación principal del tratado comentado es la introducción del *consumidor normalmente informado* y la denominada *labelling doctrine*,⁵ pues anteriormente el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas (TJCE) había construido ambos conceptos a través de diversas sentencias, lo cual dio como resultado la aparición de la *Directiva 2006/114/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006 sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa, que sustituye a la anterior Directiva 84/450/CEE del Consejo de 10 de septiembre de 1984, sobre publicidad engañosa y comparativa*⁶. De este modo se incrementó la protección del consumidor al realizar transacciones transfronterizas con empresas.

Con la aparición del *Tratado de Ámsterdam*⁷ en 1997, se modifican varios aspectos sustanciales en materia de protección al consumidor, entre los más importantes se pueden mencionar: la denominada “cláusula horizontal”

⁴ Vid. Acta Única Europea (DOCE n° L 169), de 1987.

⁵ Vid. GONZÁLEZ (1999) pp. 5-8.

⁶ Vid. Directiva de publicidad engañosa en: Programa Preliminar (DOCE n° L 376), de 2006.

⁷ Vid. Tratado de Ámsterdam, de 2002.

en materia de protección al consumidor, la inclusión de nuevos derechos, la supervisión de medidas que apoyen y complementen la política llevada a cabo por los estados miembros, así como la distinta ubicación de los derechos de los consumidores (art. 153)⁸.

Como podemos observar, las anteriores medidas han ido incrementando la protección del consumidor hasta la fecha. No obstante, como bien señala CÁMARA LAPUENTE, la evolución de la protección del consumidor en Europa se puede dividir en cuatro fases, a saber:

[...] - En *la primera fase* (1957-1972), la Europa de los mercaderes no prestó atención alguna a la defensa del consumidor, sino por la vía indirecta de la libre competencia y la mejora general de la calidad de vida. – En *la segunda fase* (1972-1984), a partir de la cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno de 1972, se potenció una Europa de los ciudadanos en la que el consumidor debía desempeñar un papel central; para ello se definieron sus derechos (“programa preliminar” de 14 de abril de 1975), se establecieron las líneas programáticas de actuación (segundo programa de 1981) y se potenció el comercio intracomunitario (STJCE del “Cassis de Dijon” de 20 de febrero de 1979). – *La tercera fase* (1984-2001) trajo consigo la consolidación de ese diseño, sobre todo en forma de directivas amplias (v. gr., cláusulas abusivas) o específicas (v. gr., “multipropiedad”), continuó la visión prospectiva a través de diversos “planes trienales” y reinventó la importancia de la política de protección de los consumidores mediante las reformas competenciales operadas sobre todo por el Tratado de Maastrich de 1992 y el de Ámsterdam. – La cuarta fase (2001-) se define por la reelaboración y sistematización de las normas de consumo en busca de un mercado interior, con un Derecho común más orgánico y coherente. Fundamentalmente dos textos comunitarios han abierto el proceso de consulta y reflexión para adoptar las nuevas medidas que satisfagan tal objetivo: la comunicación de la Comisión europea sobre “Derecho contractual europeo”, del 11 de julio de 2001 [COM (2001) 398 final], y el “Libro Verde sobre la protección de los consumidores en la Unión Europea” [COM (2001) 531 final], presentado por la Comisión el 2 de octubre de 2001. El debate originado por estos documentos sigue abierto y muy activo [...]⁹.

Resumiendo lo anterior, podemos señalar lo siguiente: en la primera fase de integración de la Unión Europea (1957-1972) no hubo ninguna actividad política en materia de protección al consumidor, sin embargo, en la segunda fase (1972-1984) surge el programa preliminar de la Comunidad Económica Europea, en donde se contempló una política de protección e información de los consumidores. De este modo, en la tercera etapa (1984-2001) el derecho

⁸ Cfr. (Confróntese) CORCHERO y GRANDE (2007) pp. 58-60.

⁹ CÁMARA (2005) p. 46.

de consumo se consolidó a través de las directivas, las cuales adoptaban el enfoque de armonización mínima¹⁰. Y, por último, en la cuarta etapa, que es en la que nos encontramos, se hace una revisión del acervo comunitario en materia de consumo, lo cual trajo como resultado, la aparición de las actuales directivas de crédito al consumo, prácticas comerciales desleales, tiempo compartido, y la Directiva sobre los derechos de los consumidores¹¹; así como también, propuestas de unificación de la materia de derechos y obligaciones y contratos, como el Marco común de referencia (MCR) y los principios *Acquis group* (AQCP)¹².

A nivel nacional, *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* (TRLGDCU), regula la materia de contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil y contratos a distancia, siendo esta última materia objeto de nuestro estudio. En un principio, la Ley comentada tenía como objetivo armonizar y unificar el régimen jurídico de los contratos fuera del establecimiento mercantil y la contratación a distancia. Sin embargo, tal meta no se logró, aunque con la transposición de la Directiva de los consumidores del año 2011, el legislador español ha enmendado su error, tal y como veremos en otra parte del presente trabajo.

¹⁰ Un ejemplo de una cláusula de armonización mínima, lo encontramos en el artículo 14 de la hoy derogada Directiva 97/7/CE, de contratos a distancia: *“Los Estados miembros podrán adoptar o mantener, en el ámbito regulado por la presente Directiva, disposiciones más estrictas, compatibles con el Tratado, a fin de garantizar una mayor protección del consumidor [...]”*. En la misma línea se pronunciaba el artículo 8 de la Directiva 85/577/CEE, de contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil: *“La presente Directiva no será obstáculo para que los Estados miembros adopten o mantengan disposiciones aún más favorables en materia de protección a los consumidores en el ámbito amparado por ella”*.

¹¹ Estas normas adoptan un enfoque de armonización plena; por ejemplo, el artículo 22 de la Directiva 2008/48/CE, de crédito al consumo, en el artículo 23.1, aclara lo siguiente: *“En la medida en que la presente Directiva establezca disposiciones armonizadas, los Estados miembros no podrán mantener o adoptar en su legislación nacional disposiciones diferentes de las que en ella se estipulan”*. En términos parecidos se pronuncia la actual Directiva sobre los derechos de los consumidores (artículo 4) cuando aclara: *“Los Estados miembros no mantendrán o introducirán, en su legislación nacional, disposiciones contrarias a las fijadas en la presente Directiva, en particular disposiciones más o menos estrictas para garantizar un diferente nivel de protección de los consumidores, salvo disposición en contrario de la presente Directiva”*.

¹² Vid. COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (2001), p. 14 y siguientes; COM (2002) p. 208 final; COM (2007) p. 744 final, DOUE 15.3.2007, C 61/1; y Comunicación de la Comisión *“Derecho contractual europeo y revisión del acervo”*, COM (2004) 651 final, pág. 4.

2. DIVERSAS FORMAS DE CONCLUSIÓN DE CONTRATO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

La Unión Europea, con el fin de promover las transacciones transfronterizas dentro de los Estados miembros, ha creado una serie de contratos con el objetivo de incrementar la protección del consumidor en determinados sectores, entre los que destacan:

- Los contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles;
- Los contratos a distancia;
- Los contratos a distancia de servicios financieros;
- Los contratos de tiempo compartido;
- Los contratos de viajes combinados;
- Los contratos de crédito al consumo;
- Los contratos de seguro.

Existen otras materias que tienen una incidencia indirecta en la protección del consumidor, entre las que encontramos la protección contra la discriminación en la oferta de bienes y servicios disponibles para público¹³, protección en materia de seguros e inversiones¹⁴, derecho de los pasajeros y

¹³ En este sector, la Unión Europea ha dictado las siguientes Directivas: Directiva 2000/43/CE, sobre el principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico; Directiva 2004/122/CE, sobre el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres al acceso a bienes y servicios y suministro; así como la Propuesta de Directiva sobre el principio de igualdad de trato entre las personas independientemente de su religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, COM 2008, 426.

¹⁴ En esta manera, la protección del consumidor va a depender del volumen de la transacción. Para este sector específico se han dictado las siguientes normas: Reglamento núm. 924/2009, sobre los pagos transfronterizos; la Directiva 2007/64/CE, sobre servicios de pago; la Directiva 94/19/CE, sobre sistemas de garantía de depósitos; la Directiva 92/49/CE, sobre seguros distintos del seguro de vida; la Directiva 2002/83/CE, sobre seguro de vida; la Directiva 2002/92/CE, sobre la mediación en los seguros; la Directiva 2003/71/CE, sobre folletos; la Directiva 2003/6/CE, sobre operaciones con información privilegiada y la manipulación del mercado; la Directiva 85/611/CEE, sobre determinados organismos de inversión colectiva; la Directiva 2004/39/CE, sobre los mercados de instrumentos financieros y la Directiva 97/9/CE, sobre los sistemas de indemnización de los inversores.

viajeros¹⁵, interés económico¹⁶, así como también hay Directivas que regulan los contratos entre profesionales en sectores específicos¹⁷.

Por otra parte, existen también medidas específicas para regular el mercado interno. Tal es el caso de la Directiva 93/13/CEE, la cual tiene como fin evitar importantes desequilibrios en los derechos y obligaciones de los consumidores. Esta Directiva contiene en su anexo una lista de cláusulas que pueden ser declaradas abusivas. Cuando una cláusula sea considerada abusiva, conforme a la Directiva, ésta no será vinculante para el consumidor. La directiva también requiere que los términos del contrato se redacten en un lenguaje sencillo e inteligible, ya que las ambigüedades se interpretarán en favor de los consumidores¹⁸.

La Directiva 2005/29/CE, de prácticas comerciales desleales, define los criterios generales para determinar si una práctica comercial es desleal, con el fin de indicar un conjunto limitado de prácticas de mala fe prohibidas en toda la UE. Se toma como criterio (si una práctica es contraria a los requisitos de la diligencia profesional) el que distorsione de manera sustancial el comportamiento del consumidor medio. Además, la Directiva establece la diferencia entre las prácticas engañosas y las agresivas, y enuncia los criterios para detectarlas. El anexo I de la Directiva contiene la lista completa de las conductas comerciales desleales prohibidas en toda la UE en cualquier circunstancia. Una especie de «lista negra» de las prácticas comerciales desleales. En ella figuran, por ejemplo, los planes de venta piramidal, el suministro no solicitado, la utilización de la publicidad señuelo (cuando el producto anunciado a buen precio no está disponible) o el uso

¹⁵ Entre las normas que otorgan derechos específicos a los pasajeros y viajeros encontramos las siguientes: Directiva 90/314/CE, sobre viajes combinados; Reglamento (CE) n° 261/2004, sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos; Reglamento (CE) n° 1371/2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros internacionales de ferrocarril, así como las actuales propuestas de Reglamento relativo a los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables, COM 2008, 816.

¹⁶ En relación con esta materia, se han promulgado las siguientes Directivas: Directiva 2002/22/CE y 2009/136/CE, sobre el servicio universal; Directiva 2009/72/CE, sobre el mercado interior de la electricidad; Directiva 2009/73/CE, sobre el mercado interior del gas natural, y la Directiva 97/67/CE, sobre el mercado interior de servicios postales.

¹⁷ En lo tocante a relaciones entre personas jurídicas en determinados sectores, existen las siguientes Directivas: Directiva 2006/114/CE, sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa; Directiva 2000/31/CE, sobre comercio electrónico; Directiva 2000/35/CE, sobre morosidad en las operaciones comerciales, y Directiva 86/653/CEE, sobre agentes comerciales independientes.

¹⁸ Vid. European Commission, Consumer affairs - Rights - General Contractual rights.

de publirreportajes disimulados. Esta lista únicamente puede modificarse mediante una revisión de la Directiva¹⁹.

3. LA TRANSPOSICIÓN DE LA DIRECTIVA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES AL DERECHO ESPAÑOL

La primera norma que reguló a nivel comunitario la materia de contratos a distancia fue la Directiva 97/7/CE,²⁰ del Parlamento Europeo y del consejo de 20 de mayo, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia, la cual tuvo como antecedente directo la Propuesta de Directiva del año 1992²¹. Sin embargo, con la aparición del Libro Verde sobre la protección de los consumidores en la Unión Europea²², se abrió el debate para la revisión de las Directivas comunitarias en materia de consumo, tal y como lo señala el plan “Estrategia en materia de política de los consumidores 2002-2006”²³. A raíz de lo anterior, la Comisión Europea se planteó adoptar un enfoque de armonización plena y dejar atrás el enfoque de armonización mínima en las Directivas de consumo, el cual planteó diversos problemas dentro de los Estados miembros al haber una fragmentación de normas en el ámbito de consumo²⁴. De esta forma, se revisaron ocho Directivas de consumo²⁵, dando como consecuencia la publicación del Libro Verde en el año 2007 “sobre la revisión del acervo en materia de consumo”, en donde se advirtió de determinados problemas como la fragmentación de normas a nivel comunitario y la falta de confianza de los consumidores para contratar en otro Estado miembro al de su residencia habitual; asimismo, se invitó a las partes interesadas a opinar sobre las preguntas debatidas.

Para contrarrestar parte de la problemática comentada a nivel europeo, las actuales Directivas de consumo se han decantado por la armonización plena, entre las que encontramos la Directiva 2008/122/CE, de tiempo compartido y la Directiva 2008/48/CE, de crédito al consumo²⁶. No obstante,

¹⁹ Vid. Prácticas comerciales desleales prohibidas en la Unión Europea.

²⁰ Vid. Directiva 97/7/CE (DOCE nº L 144 de 4 de junio de 1997).

²¹ Vid. Directiva de contratación a distancia COM (92), 11 final de 20 de mayo de 1992.

²² Libro Verde sobre la protección de los consumidores en la Unión Europea (2001), 531 final, p. 12.

²³ Comunicación de la Comisión “Estrategia en materia de política de los consumidores 2002-2006”, COM (2002), 208 final, pp. 14 y ss.

²⁴ La base de datos “EU Consumer Law Acquis Database”, Universität Bielefeld, 2007 sobre la situación actual del derecho de consumo en los Estados miembros, pág. 45.

²⁵ En adelante, “DDC”. Vid. Comunicación de la Comisión “Derecho contractual europeo y revisión del acervo”, COM (2004), 651 final, p. 4.

²⁶ Tal y como se señala en la exposición de motivos en el punto 3, esta norma también prevé el principio de armonización plena: “A fin de reforzar la seguridad jurídica y poner

como señala la doctrina, el principio de armonización plena no deja plantear ciertos problemas, pues las Directivas que adoptan este principio contienen cláusulas mixtas, es decir, de armonización plena y de armonización mínima²⁷.

En relación con lo anterior, y con el fin de acabar con la fragmentación del mercado interior en determinadas materias, surge la actual *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*. En adelante (DDC).

Esta Directiva consta de 35 artículos y algunas novedades. Por ejemplo, en su artículo dos contiene un elenco enumerado de definiciones en materia contractual, además, en su artículo cinco contiene una lista de información que se debe brindar a los consumidores en todo contrato de consumo. También se armonizan los plazos para desistir a 14 días (art. 9.1), tanto en los contratos a distancia, como en los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil. Otra de las novedades es que se incluye aplicar esta normativa a las descargas *on-line*. Tal previsión es novedosa, pues no se encontraba en la propuesta inicial de la Directiva del año 2008. Asimismo, en las compras por Internet se obliga al empresario a indicar al consumidor

plenamente a disposición de los consumidores y las empresas las ventajas que ofrece el mercado interior, es necesario aproximar más las legislaciones pertinentes de los Estados miembros. Por lo tanto, es preciso armonizar totalmente determinados aspectos de la comercialización, venta y reventa de los productos vacacionales de larga duración y de los derechos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, así como el intercambio de estos últimos. No se debe permitir que los Estados miembros mantengan o introduzcan en su Derecho interno disposiciones divergentes de las que recoge la presente Directiva. En los casos en que no existan dichas disposiciones armonizadas, los Estados miembros deben tener libertad para mantener o introducir normas de Derecho interno acordes con el Derecho comunitario. Por lo tanto, los Estados miembros deben poder mantener o adoptar disposiciones, por ejemplo, en lo referente a los efectos que tiene el ejercicio del derecho de desistimiento en las relaciones jurídicas que no entran en el ámbito de aplicación de la presente Directiva o disposiciones con arreglo a las cuales no pueda prestarse un compromiso vinculante ni realizarse pago alguno entre el consumidor y un proveedor de servicios de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico o de productos vacacionales de larga duración hasta que el consumidor no haya firmado el contrato de crédito para financiar la compra de dichos servicios”.

²⁷ Cfr. GONZÁLEZ (2008). Así, el autor indica, que si bien es cierto se dispone de una armonización total (artículo 22.1), en esta materia la actual Directiva deja abierta la puerta a las excepciones contempladas en el artículo 23.

cuándo termina su compra. No obstante, el consumidor también pierde derechos, por ejemplo, la devolución de un bien que se compra a distancia ya no será gratuito, razón por la cual el consumidor asume los gastos de devolución, a menos que el empresario los asuma o el consumidor no haya sido informado de dicha circunstancia. Cabe aclarar que, a pesar de adoptar el enfoque de armonización plena, en su artículo cuatro permite a los Estados miembros introducir disposiciones legales no reguladas por la Directiva, por ejemplo sanciones administrativas, cuando el empresario incumpla con el deber de informar al consumidor de los derechos que le asisten.

A nivel nacional, la DDC ha sido transpuesta por la: *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, aprobada por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre*²⁸ (en adelante Ley de Consumidores). De esta manera se armoniza y clarifica el régimen jurídico de los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil y los contratos a distancia (arts. 92-108 TRLGDCU²⁹).

4. LA CONTRATACIÓN A DISTANCIA: ÁMBITO OBJETIVO Y SUBJETIVO

El artículo 92.1 del texto refundido de la Ley General para Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante, TRLGDCU) aclara lo siguiente: *“Se regirán por lo dispuesto en este título los contratos celebrados a distancia con los consumidores y usuarios en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, y en el que se hayan utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento de la celebración del contrato y en la propia celebración del mismo”*.

De la definición dada surgen tres características:

1. Que la contratación se realice en el marco de un *“sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia”*, es decir, que el empresario que practique contratación a distancia haya diseñado una estrategia de venta en donde los consumidores pueden realizar sus pedidos. Tal sería el caso de una página web, a la cual se pueda acceder de forma permanente. No

²⁸ Boletín Oficial del Estado nº 76 del 28 de marzo de 2014.

²⁹ Vid. exposición de motivos de la Ley de Consumidores, punto II, señala: *“La ley procede a regular conjuntamente los contratos celebrados a distancia y los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles, siguiendo la técnica jurídica utilizada por la Directiva. De esta forma, se hace preciso modificar el libro II del texto refundido, unificando la regulación de ambos tipos de contratos en su título III, lo que conlleva la eliminación del título V, cuya denominación y contenido pasa ahora al título IV”*.

obstante, si el empresario en su página web sólo ofrece información sobre el comerciante, sus bienes o servicios y sus datos de contacto, pero no ofrece la posibilidad de contratar en línea, no entra en el concepto de sistema organizado³⁰.

2. Sin la “*presencia física simultánea*” del empresario, del consumidor y usuario. Con esta característica se hace hincapié en la distancia física, por lo tanto, las partes contratantes se deben encontrar en puntos geográficamente distintos. En este sentido, el considerando 20 de la DDC aclara lo siguiente: “[...] *un contrato que se negocie en el establecimiento mercantil del comerciante y acabe celebrándose a través de un medio de telecomunicación no debe considerarse un contrato a distancia. Tampoco debe considerarse un contrato a distancia el que se inicie utilizando un medio de comunicación a distancia pero acabe celebrándose en el establecimiento mercantil del comerciante. Asimismo, el concepto de contrato a distancia no debe incluir las reservas que el consumidor pueda realizar a través de una técnica de comunicación a distancia para solicitar a un profesional la prestación de un servicio, como puede ser el caso de un consumidor que llame por teléfono para pedir una cita en una peluquería*”.

3. La utilización de una o más “*técnicas de comunicación*” a distancia hasta el momento de la celebración del contrato y en la propia celebración del mismo. Según el artículo 2 e) de la *Directiva 2002/65/CE*, de servicios financieros, una técnica de comunicación a distancia es: “*todo medio que pueda utilizarse, sin que exista una presencia física y simultánea del proveedor y el consumidor, para la comercialización a distancia de un servicio entre estas partes*”. En este sentido, el artículo 92.1 TRLGDCU aclara que, “*entre otras, tienen la consideración de técnicas de comunicación a distancia: el correo postal, Internet, el teléfono o el fax*”.

Por otra parte, existen ciertos contratos que por razón de la materia o su objeto se excluyen de la contratación a distancia³¹.

³⁰ Vid. Considerando 20 de la exposición de motivos de la DDC.

³¹ Vid. Artículo 93 del TRLGDCU, el cual lleva por título: *Excepciones*.

“La regulación establecida en este título no será de aplicación:

a) A los contratos de servicios sociales, incluidos la vivienda social, el cuidado de los niños y el apoyo a familias y personas necesitadas, temporal o permanentemente, incluida la atención a largo plazo.

b) A los contratos de servicios relacionados con la salud, prestados por un profesional sanitario a pacientes para evaluar, mantener o restablecer su estado de salud, incluidos la receta, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios, con independencia de que estos servicios se presten en instalaciones sanitarias.

De esta forma, la contratación queda perfectamente delimitada por lo que toca a su ámbito objetivo de la materia de contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles, la cual se encuentra recogida en el artículo 92.2 del TRLGDCU cuando aclara: *“Las disposiciones de este título serán también de aplicación a los siguientes contratos celebrados con consumidores y usuarios fuera del establecimiento mercantil”*:

a) *“Contratos celebrados con la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, en un lugar distinto al establecimiento mercantil del empresario.*

-
- c) A los contratos de actividades de juego por dinero que impliquen apuestas de valor monetario en juegos de azar, incluidas las loterías, los juegos de casino y las apuestas.
 - d) A los contratos de servicios financieros.
 - e) A los contratos de creación, adquisición o transferencia de bienes inmuebles o de derechos sobre los mismos.
 - f) A los contratos para la construcción de edificios nuevos, la transformación sustancial de edificios existentes y el alquiler de alojamientos para su uso como vivienda.
 - g) A los contratos relativos a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados regulados en esta ley.
 - h) *A los contratos relativos a la protección de los consumidores y usuarios con respecto a determinados aspectos de los contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio regulados en la Ley 4/2012, de 6 de julio, de contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio y normas tributarias.*
 - i) *A los contratos que, con arreglo a la legislación vigente, deban celebrarse ante un fedatario público, obligado por ley a ser independiente e imparcial y a garantizar, mediante el suministro de una información jurídica comprensible, que el consumidor y usuario celebre el contrato únicamente previa reflexión suficiente y con pleno conocimiento de su alcance jurídico.*
 - j) *A los contratos para el suministro de productos alimenticios, bebidas u otros bienes de consumo corriente en el hogar, suministrados físicamente por un empresario mediante entregas frecuentes y regulares en el hogar o lugar de residencia o de trabajo del consumidor y usuario.*
 - k) *A los contratos de servicios de transporte de pasajeros, sin perjuicio de la aplicación del artículo 98.2.*
 - l) *A los contratos celebrados mediante distribuidores automáticos o instalaciones comerciales automatizadas.*
 - m) *A los contratos celebrados con operadores de telecomunicaciones a través de teléfonos públicos para la utilización de esos teléfonos, o celebrados para el establecimiento de una única conexión de teléfono, Internet o fax por parte de un consumidor y usuario”.*

b) Contratos en los que el consumidor y usuario ha realizado una oferta en las mismas circunstancias que las que se contemplan en la letra a).

c) Contratos celebrados en el establecimiento mercantil del empresario o mediante el uso de cualquier medio de comunicación a distancia inmediatamente después de que haya existido contacto personal e individual con el consumidor y usuario en un lugar que no sea el establecimiento mercantil del empresario, con la presencia física simultánea del empresario y el consumidor y usuario.

d) Contratos celebrados durante una excursión organizada por el empresario, con el fin de promocionar y vender productos o servicios al consumidor y usuario”.

Una vez visto el ámbito objetivo de la contratación a distancia, pasaremos a ver el ámbito subjetivo. El régimen jurídico de la contratación a distancia sólo es aplicable cuando una parte sea considerada consumidor y la otra empresario, razón por la cual quedan excluidos los contratos celebrados entre empresarios y los contratos celebrados entre particulares.

A nivel nacional, el artículo 3 del TRLGDCU define así al “consumidor”. *“A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial”.*

Cabe agregar que el concepto comentado es acorde con las Directivas comunitarias que definen el concepto de consumidor, las cuales coinciden con los siguientes elementos: “personas físicas” y “que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial”³². A pesar de que el precepto

³² Artículo 2.1 de la DDC: *“toda persona física que, en contratos regulados por la presente Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresa, oficio o profesión”.*

Artículo 2 (d) de la Directiva 2002/65/CE, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores: *“toda persona física que, en los contratos a distancia, actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial o profesional”.*

Artículo 2 (e) de la Directiva 2000/31/CE, sobre comercio electrónico: *“cualquier persona física que actúe con un propósito ajeno a su actividad económica, negocio o profesión”.*

Artículo 2 (a) de la Directiva 2005/29/CE, sobre prácticas comerciales desleales: *“cualquier persona física que, en las prácticas comerciales contempladas por la presente Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial o profesional”.*

comentado incluye a las personas jurídicas, en nada contraviene a la normativa comunitaria, debido a que hace la aclaración que serán considerados consumidores siempre y cuando actúen sin fines de lucro, tal y como lo ha dejado claro el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas en sus diversas sentencias, en donde ha excluido a las personas jurídicas del régimen jurídico de protección al consumidor que realizan actividades con fines de lucro³³.

El Reglamento (CE) N° 593/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de junio de 2008 sobre la Ley aplicable a las obligaciones contractuales (Reglamento Roma I), define en su artículo 6 el contrato de consumo como aquel *celebrado por una persona física para un uso que pueda considerarse ajeno a su actividad comercial o profesional (“el consumidor”) con otra persona (“el profesional”) que actúe en ejercicio de su actividad comercial o profesional [...]* En el mismo sentido se decanta el Reglamento (CE) N° 44/2001 del Consejo del 22 de diciembre de 2000, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (art. 15.1.).

Lo opuesto a consumidor sería un empresario, el cual es definido en el artículo 4 del TRLGDCU en los siguientes términos: *“A efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión”*.

Artículo 2 (b) de la *Directiva 93/13/CEE*, sobre cláusulas abusivas: *“toda persona física que, en los contratos regulados por la presente Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad profesional”*.

Artículo 3 (a) de la *Directiva 2008/48/CE*, de crédito al consumo. Señala: “consumidor”: *“persona física que, en las operaciones reguladas por la presente Directiva, actúa con fines que están al margen de su actividad comercial o profesional...”*

³³ Vid. Las siguientes sentencias del Supremo Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea (STJCE): *Francesco Benincasa contra Dentalkit* (1997): 3 de julio de 1997, Asunto C-269/95, *Shearson Lehman Hutton n Inc. v. TVB Treuhandgesellschaft für Vermögensverwaltung und Beteiligungen mbH* (1993): 19 de enero de 1993, Asunto C-89/91, *Petra Engler contra Janus Versand GmbH* (2005): 20 de enero de 2005, Asunto C-27/02 y *Johann Gruber contra Bay Wa Ag.* (2005): 20 de enero de 2005, Asunto C-464/01, entre otras.

5. LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA COMO MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN A DISTANCIA: ÁMBITO OBJETIVO Y SUBJETIVO

La materia de contratos y obligaciones ha evolucionado a través de la Historia. En el Derecho Romano primigenio, la contratación se realizaba mediante el diálogo, es decir, sin un contrato escrito. Tiempo después, la forma escrita sustituyó a la forma hablada. Hoy, con la aparición de los servicios de la sociedad de la información, se pretende potenciar el comercio electrónico para lograr una mayor celeridad en la vida diaria y mayor comodidad para los usuarios y consumidores; la existencia de Internet³⁴ hace posible comprar un boleto de avión o consultar el periódico desde el ordenador de casa.

³⁴ El comercio electrónico emerge así gracias a las nuevas vías para el intercambio de bienes que utilizan redes de datos electrónicas. La red informática mundial (Internet) ha transformado los métodos tradicionales del comercio: los empresarios disponen de otras formas de dar publicidad a sus productos, difundir sus ventajas y comunicarse con sus clientes localizados tanto dentro como fuera de su país, con costes notablemente bajos. GARCÍA (2000) pp. 29-35.

Es importante destacar que, en un principio, la aparición del fax y del teléfono jugaron un papel muy importante debido a que las distancias se redujeron por estos medios. Asimismo, en la era de la digitalización, la cual predomina actualmente, se ha potenciado el desarrollo tecnológico en materia de telecomunicaciones. Vid. PÉREZ (2007), quien declara que *“las principales tendencias tecnológicas previstas son la migración a redes todo IP, el uso creciente de las comunicaciones inalámbricas y de las plataformas de acceso inalámbricas (a modo de ejemplo, 3G WIFI, WIMAX y satélite), el despliegue de la fibra óptica en las redes de acceso local y la transición a la TV digital. Cabe esperar efectos de gran calado en las arquitecturas de red, los servicios y los dispositivos destinados a los consumidores disponibles en la actualidad. Los agentes del mercado se enfrentan a nuevos competidores y buscan nuevos modelos de negocio ante los cambios que se avecinan en el mercado actual de la nueva economía”*. PÉREZ (2007), p. 25.

La profesora MARTÍNEZ NADAL señala que las nuevas tecnologías han servido de desarrollo del comercio electrónico puesto que *“permiten nuevas oportunidades de negocio, una mayor celeridad en el desarrollo de las relaciones comerciales, principios todos ellos que deben presidir la organización y desarrollo de toda actividad comercial de toda actividad empresarial”*. Además, el comercio electrónico *“favorece también a los consumidores, que, al poder comparar instantáneamente entre una amplia variedad de ofertas, gozan de mayor capacidad de elección, tienen a su alcance productos cada vez más especializados, y se pueden beneficiar de una bajada de los precios a medida que desciendan los costes generales y los de infraestructuras materiales (como edificios y almacenes)”*. MARTÍNEZ (2000) pp. 31-32.

La sociedad de la información abarca diferentes aspectos de la economía, tales como la circulación de bienes, servicios, capitales y trabajos, así como también la apertura a los procesos de formación de opinión en una sociedad globalizada³⁵. La Ley de Servicios de la Sociedad de la Información (en adelante LSSI) en su anexo, inciso a), define el concepto de “servicios de la sociedad” de la información de la siguiente manera: “todo servicio prestado normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario”. Por ejemplo, la contratación de bienes y servicios por vía electrónica, la organización y gestión de subastas por medios electrónicos o de mercados y centros comerciales virtuales, la gestión de compras en la red por grupos de personas, el envío de comunicaciones comerciales y el suministro de información por vía telemática³⁶.

Lo dicho en el párrafo anterior cobra importancia debido a que, de acuerdo con los datos mostrados por el Eurobarómetro número 359 (*Comercio transfronterizo y protección del consumidor*) publicado en junio del año 2013, las ventas realizadas por Internet han aumentado ocho puntos, ya que en el año 2011, las ventas a través del comercio electrónico se situaron en un 51%; actualmente la cifra oscila en un 61%³⁷.

Es importante aclarar que cuando un contrato se realice por medios electrónicos, éste se considerará como un contrato a distancia³⁸. Sin embargo,

³⁵ Vid. TUBELLA (2010) pp. 459-460. Para esta autora, el proceso de consolidación de la sociedad de la información descansa sobre cuatro elementos básicos: “1. La rápida implantación de las tecnologías de la información y la comunicación, relacionada con la revolución en la ingeniería genética. 2. El modelo de organización en red como modelo predominante en todas las actividades humanas de todos los ámbitos. 3. El poder decisivo de la creación del conocimiento y la gestión de la información como fuente de poder, riqueza y significación cultural, es decir, la identidad. 4. La interdependencia global de las sociedades mediante la integración de todas sus actividades en redes globales de comunicación”.

³⁶ Volveremos sobre el tema cuando hablemos de los atributos del contrato electrónico (*infra*, 3. 4).

³⁷ Vid. Flash Eurobarometer 359: Retailers’ Attitudes Towards Cross-Border Trade and Consumer Protection, p. 5, en donde se aclara lo siguiente: “Direct sales via shops continue to be the most used retail channel, although use of Ecommerce/internet is increasing - up 10 percentage points to 51% since 2011. Distance sales continue to increase (up 8 percentage points to 61%), predominantly driven by this increased use of E-commerce/internet. The larger the retailer, the more likely they are to use at least one distance sales channel, and the higher the average number of distance channels used”.

³⁸ Vid. En este sentido el artículo 97.7 del TRLGDCU, cuando aclara: “Los requisitos de información establecidos en este capítulo se entenderán como adicionales a los requisitos

la diferencia estribará en cuanto a su formación, la cual puede ser instantánea o sucesiva, según el medio que se emplee para celebrar el contrato. Por otra parte, con la aparición de la figura de la contratación a distancia se han ido acortando cada vez más los límites entre contratación entre presentes y contratación entre ausentes, prueba de ello es en la actual DDC, en donde el legislador europeo ha definido el termino contrato a distancia (art. 2.7) tal y como quedó visto.

Dentro de la sociedad de la información encontramos el concepto de “comercio electrónico” entendido como una modalidad de hacer negocios a través de Internet, ya sea a nivel nacional o internacional, en donde las fronteras no tienen límites³⁹. Por ello, el legislador nacional e internacional se han visto en la necesidad de crear un marco jurídico para brindar seguridad jurídica tanto a vendedores como a compradores que realicen sus transacciones en Internet.

Empero, no tendrán la consideración de servicios de la información los servicios prestados por medio de telefonía vocal, fax o télex, el intercambio de información por correo electrónico u otro medio de comunicación equivalente para fines ajenos a la actividad económica de quienes lo utilizan; los servicios de radiodifusión televisiva (incluidos los servicios de cuasivideo a la carta), contemplados en el artículo 3 a) de la Ley 25/1994, de 12 de

que figuran en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, y en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, si una disposición general o sectorial sobre prestación de servicios, incluidos los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, relativa al contenido o el modo en que se debe proporcionar la información entrara en conflicto con alguna disposición de esta ley, prevalecerá la disposición de esta ley”.

³⁹ Cfr. VARGAS explica que el comercio electrónico se usa para describir el conjunto de las relaciones electrónicas, empresariales y no empresariales jurídicas, y no jurídicas que implican la transmisión electrónica de datos comerciales o de productos de forma digital (VARGAS (2000), p. 32); RODRÍGUEZ y LOZA sostienen que el comercio electrónico es cualquier forma de transacción comercial en la que las partes interactúan electrónicamente prescindiendo de cualquier tipo de contacto físico. Esta es una definición muy amplia, ya que según ella abarcaría mucho más que la compra y venta de productos y/o servicios (actividad comercial *stricto sensu*) (RODRÍGUEZ y LOZA (2002) p. 41); Para PÉREZ, el comercio electrónico en Internet engloba a los siguientes sujetos: empresas, consumidores, administraciones públicas, usuarios y un número ilimitado de participantes, conocidos y desconocidos (PÉREZ (2004) p. 5).

julio⁴⁰, los servicios de radiodifusión sonora y el teletexto televisivo y otros servicios equivalentes como las guías electrónicas de programas ofrecidas a través de las plataformas televisivas.

La contratación a distancia y, por ende, la contratación electrónica han tenido un largo camino legislativo en la UE⁴¹. En el Derecho español son diversas las leyes que regulan el fenómeno de la contratación electrónica. Estas normas se han dictado en atención a la transposición de la normativa comunitaria en materia de protección del consumidor, regulando diversos aspectos, tales como las diferentes etapas de celebración del contrato (perfeccionamiento y ejecución), condiciones generales y los deberes pre y postcontractuales de información, entre otros aspectos. No obstante, esta diversidad de leyes ha provocado problemas de fragmentación jurídica e interpretación, razón por la cual se ha tratado de resolver este problema a través de intentos de unificación parcial, como ocurrió con la Ley de Consumidores del año 2014, la cual transpuso la DDC al ordenamiento jurídico nacional, creando un régimen unitario para el caso de los contratos a distancia (arts. 92-108 TRLGDCU). Sin embargo, cuando el contrato se realice por medios electrónicos, ya sea por una página web o correo electrónico, le será de aplicación también la LSSI, por lo tanto, sigue existiendo la dispersión normativa en la materia comentada.

La contratación electrónica es la modalidad del comercio internacional y nacional que, sin duda, tiene un mayor impacto dentro de estas nuevas tecnologías⁴². Por ello, no es de extrañar que la UE cada día se preocupe más por mejorar el servicio en materia de telecomunicaciones. Prueba de esto, es la creación del nuevo Organismo de Reguladores Europeos de

⁴⁰ Por medio de esta norma se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 89/552/CEE, del Consejo, de 3 de octubre, sobre la coordinación de determinadas disposiciones relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva, o cualquier otra que la sustituya.

⁴¹ Vid. *Supra*, 1.1.

⁴² Vid. MARTÍN (1995) p. 29: *"En el actual mercado único europeo sería deseable que los consumidores, cuando decidan adquirir un producto o contratar la prestación de un servicio, puedan elegir no solo libre y conscientemente, sino también en las mejores condiciones económicas para sus bolsillos. Sin embargo, cada vez se conocen más anécdotas en las que alguien ha sido víctima de una publicidad engañosa, de abusos indiscriminados, de la compra de productos defectuosos o de la recepción de pésimos servicios. De ahí que la UE, a la vez que fomenta el buen saber hacer y las prácticas correctas de los industriales y profesionales, este intensificando sus esfuerzos con miras a proteger los intereses económicos de la parte más débil en estas relaciones: los consumidores"*.

las Comunicaciones Electrónicas (ORECE)⁴³, cuya finalidad es mejorar las condiciones de competencia e impulsar las telecomunicaciones que evolucionan rápidamente, como la Internet móvil.

La definición legal de contrato electrónico la encontramos en la LSSI, la cual en su anexo (letra h) lo define “*como aquel en el que la oferta y la aceptación se transmiten por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones*”. La mayoría de la doctrina española coincide con este concepto al señalar que el contrato celebrado por vía electrónica es aquel que se realiza mediante la utilización de redes telemáticas, ya sea a través de páginas web pasivas o activas, correo electrónico u otros medios⁴⁴.

Por otro lado, es importante hacer la distinción entre contratación electrónica directa e indirecta, pues dependiendo de que estemos ante uno u otro caso se aplicarán reglas diferentes a la hora de ejecutarse el contrato. La contratación electrónica directa (*on line*) es aquella en la que los bienes son susceptibles de transmitirse mediante la red, como podrían ser la compra de música, libros, revistas digitales o periódicos en formato electrónico, es decir,

⁴³ Vid. IP/10/62, Bruselas, 28 de enero de 2010, [el] nuevo regulador de la UE inicia su andadura. “*El ORECE está integrado por los responsables de los 27 reguladores nacionales de las telecomunicaciones, asistidos por una oficina que prestará el apoyo profesional y administrativo necesario para su trabajo. La mayor parte de las decisiones se adoptarán por mayoría de dos tercios. Este nuevo organismo emitirá dictámenes sobre el funcionamiento del mercado de las telecomunicaciones de la UE. Asimismo, el ORECE asesorará, apoyará y complementará los trabajos independientes de los reguladores nacionales de las telecomunicaciones, especialmente en lo que se refiere a las decisiones reguladoras que afecten aspectos transfronterizos*”.

⁴⁴ VATTIER habla de comercio electrónico, refiriéndose a los contratos que se forman por medios electrónicos, como las operaciones que se realizan de manera directa, y discurren en las redes telemáticas, y señala que la característica de estos contratos es su naturaleza consensual, ya que se someten a condiciones generales, y tanto el concurso como la oferta son de formación virtual (VATTIER (2000) p. 411). SAINZ comenta que “*contrato electrónico es aquel que se celebra o perfecciona por medios electrónicos. Se incluyen los contratos por medio de teléfono, del télex, del fax y de ordenadores a través de una red telemática, consistiendo tal diálogo en la transmisión de datos y documentos*” (SAINZ (2001) p. 646). MORO explica que muchas veces se tiende a confundir contratación electrónica, con comercio electrónico, pero el *e-commerce* tiene una acepción más amplia que el concepto de contratación electrónica (MORO (2005)). APARICIO define a los contratos electrónicos como aquellos que son celebrados entre personas distantes a través del empleo de máquinas informáticas que permiten el intercambio de las diferentes voluntades negociales (APARICIO, 2002).

se refiere específicamente a bienes inmateriales; por lo tanto, el contrato es ejecutado también de manera electrónica, bien sea de forma inmediata o bien diferida en el tiempo (p. ej., una suscripción a un periódico digital). En cambio, la contratación electrónica indirecta (*off line*) es aquella que se perfecciona de manera electrónica, pero su ejecución se realiza por medios tradicionales, como sería la entrega del bien mediante correo o paquetería postal.

Al igual que en materia de contratación a distancia, en contratación electrónica existen determinados contratos, los cuales se excluyen del objeto de su regulación por diversos motivos. En este sentido, el artículo 23.4 de la LSSI aclara: *“No será de aplicación lo dispuesto en el presente título a los contratos relativos al Derecho de familia y sucesiones. Los contratos, negocios o actos jurídicos en los que la Ley determine para su validez o para la producción de determinados efectos, la forma documental pública, o que requieran por la Ley la intervención de órganos jurisdiccionales, Notarios, Registradores de la Propiedad y Mercantiles o autoridades públicas se registrarán por su legislación específica”*⁴⁵.

Resuelta la cuestión del concepto y ámbito objetivo del contrato electrónico, pasaremos a ver la delimitación subjetiva.

Cuando los contratantes son empresarios se suele hacer mención a la expresión en inglés *Business to Business (B2B)*⁴⁶. En cambio, si este se lleva a cabo entre particulares, es decir, ninguna de las partes tiene la condición de profesional, se denominará *peer to peer (P2P o C2C)*. Al contrario, cuando actúan un particular y un profesional, estaremos en presencia de una

⁴⁵ Estas excepciones hallan su fundamento en el artículo 9 de la *Directiva 2000/31/CE, de comercio electrónico*. Este precepto, sin embargo, hace una interpretación restrictiva de las exclusiones comentadas, al establecer que: *“Los Estados miembros no podrán disponer que el apartado 1 no se aplique a contratos incluidos en una de las categorías siguientes: a) los contratos de creación o transferencia de derechos en materia inmobiliaria, con la excepción de los derechos de arrendamiento; b) los contratos que requieran por ley la intervención de los tribunales, las autoridades públicas o profesionales que ejerzan una función pública; c) los contratos de crédito y caución y las garantías presentadas por personas que actúan por motivos ajenos a su actividad económica, negocio o profesión; d) los contratos en materia de Derecho de familia o sucesiones”*.

⁴⁶ *Business-to-business* es la transmisión de información referente a transacciones comerciales electrónicas, normalmente utilizando tecnología como la Electronic Data Interchange (EDI), presentada a finales de los años 1970 para enviar electrónicamente documentos tales como pedidos de compra o facturas. Referencia tomada en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Business-to-business>.

contratación *Business to consumer (B2C)*⁴⁷. Sobre esta última clasificación centraremos nuestra atención, ya que a estos contratos les es aplicable la normativa de protección del consumidor, razón por la cual se le concederá a éste el derecho de desistimiento en ciertos casos.

Además de la clasificación apuntada, encontramos el comercio electrónico desarrollado a través de intermediarios, como sería el caso de “eBay” o “mercado libre”. A estas empresas se les conoce como intermediarios *on line*⁴⁸, pues crean “plataformas informáticas⁴⁹”, las cuales permiten la celebración de contratos *B2B* y *B2C*, incluyendo la venta e intercambio de bienes y servicios entre particulares⁵⁰. No obstante, existen otras clasificaciones, las cuales quedan fuera del objeto de nuestro estudio, entre las que encontramos: *Business to Administration (B2A)*, es decir, las nacidas entre una persona física o jurídica y las administraciones o poderes públicos; y, por último, la clasificación *Business to Employees (B2E)*, que es la relación comercial entre las empresas y sus empleados⁵¹. Como podemos observar, el fenómeno de la contratación electrónica es extenso, ya que abarca tanto a materias de Derecho Público como de Derecho Privado.

⁴⁷ B2C es la abreviatura de la expresión *Business-to-consumer* («del negocio al consumidor», en inglés). B2C se refiere a la estrategia que desarrollan las empresas comerciales para llegar directamente al cliente o consumidor final.

Para PINOCHET, el contrato electrónico es el contrato escrito contenido en soporte electrónico y firmado digitalmente por las partes. Su forma electrónica no es requisito *sine qua non* para existir pues elevaríamos el soporte material a elemento de existencia, olvidándonos del consentimiento expresado en ese medio que es la característica determinante de su clasificación (PINOCHET (2001) p. 44).

⁴⁸ Los intermediarios online son compañías que facilitan las transacciones entre compradores y vendedores, y como contraprestación económica reciben un porcentaje del valor de la transacción. La mayoría de las transacciones se realizan a través de estos intermediarios, que pueden ser brokers o «informedarios», genéricos o especializados, respectivamente.

⁴⁹ En informática, una plataforma es un sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos de hardware o de software con los que es compatible. Dicho sistema está definido por un estándar alrededor del cual se determina una arquitectura de hardware y una plataforma de software (incluyendo entornos de aplicaciones). Al definir plataformas se establecen los tipos de arquitectura, sistema operativo, lenguaje de programación o interfaz de usuario compatibles.

⁵⁰ Vid. CARBAJO (2010) p. 166.

⁵¹ B2E (del inglés *business to employee*, empresa a empleado) es la relación comercial que se establece entre una empresa y sus propios empleados. Por ejemplo, una empresa aérea puede ofrecer paquetes turísticos a sus empleados a través de su propia intranet y, además de sus ofertas puede incluir las de compañías aéreas asociadas.

En la contratación electrónica se prevén ciertos principios como especialidad de esta, entre los que encontramos *la equivalencia funcional, buena fe, neutralidad tecnológica e inalterabilidad del Derecho preexistente de obligaciones y contratos*. Los principios comentados tienen su origen en la Ley Modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI/UNCITRAL), y para el Comercio Electrónico, realizada en 1996 y reformulada en 1998, la cual en su momento tuvo como objetivo hacer frente a los nuevos desafíos tecnológicos que se presentarían a lo largo del siglo XXI en materia de contratación internacional⁵². La norma comentada ha sido tomada como referencia por los distintos ordenamientos jurídicos latinoamericanos, con el fin de regular la contratación electrónica en sus ordenamientos jurídicos. A continuación comentaremos en qué consiste cada uno de estos principios.

1. *“La equivalencia funcional”* supone validez jurídica al contrato electrónico, así como a la firma y al documento electrónicos⁵³, el fin de no discriminar los distintos actos jurídicos celebrados por medios tecnológicos⁵⁴, tal y como lo aclara el artículo 23.1 LSSI: *“Los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez”*. De esta manera, la ley permite celebrar contratos electrónicos sin necesidad de previo acuerdo, prevaleciendo la libertad de forma.

2. *La “buena fe”* es otro de los principios rectores en todo tipo de contratación, pues contiene una pluralidad de matices y consecuencias⁵⁵. Es un pilar básico del comercio electrónico, siendo un postulado de la inalterabilidad del derecho preexistente de las obligaciones privadas en el campo de la contratación electrónica⁵⁶.

⁵² Cfr. ILLESCAS (2007) pp. 22 y 23.

⁵³ Vid. RICO (2007) p. 274.

⁵⁴ Vid. MADRID (2003) p. 23.

⁵⁵ Vid. DIEZ en WIEACKER (1982) p. 19: *“a) la buena fe es considerada, en primer lugar, como una causa de exclusión de la culpabilidad en un acto formalmente ilícito y, por consiguiente, como una causa de exoneración de la sanción o por lo menos de atenuación de la misma; b) la buena fe es tenida en cuenta, en segundo lugar, como una causa o una fuente de creación de especiales deberes de conducta exigibles en cada caso, de acuerdo con la naturaleza de la relación jurídica y con la finalidad perseguida por las partes a través de ella. Las partes no se deben sólo a aquello que ellas mismas han estipulado o escuetamente a aquello que determina el texto legal, sino a todo aquello que en cada situación impone la buena fe; c) la buena fe es finalmente una causa de limitación del ejercicio de un derecho subjetivo o de cualquier otro poder jurídico”*.

⁵⁶ Vid. ILLESCAS (2001) p. 54.

Hay que hacer una distinción. La “buena fe subjetiva” consiste en la conducta correcta de los contratantes dentro de la relación jurídica, es decir, de estar actuando conforme a Derecho o, por la ignorancia de estar dañando a un tercero⁵⁷. En cambio, la “buena fe objetiva” es entendida como un modelo de comportamiento honrado, leal y correcto que debe regir en el desenvolvimiento de cualquier relación jurídica, y lleva consigo, por tanto, una valoración de carácter ético-social⁵⁸.

3. La “libertad contractual”. Este principio está reconocido en casi todos los ordenamientos jurídicos del mundo y, al igual que la buena fe, es una manifestación del postulado de inalteración del Derecho de obligaciones y contratos⁵⁹, debido a que la libertad contractual deriva de la libertad del individuo. Si éste es libre para contratar y obligarse, lo que decide le obliga de forma inalterable.

4. La “neutralidad tecnológica”. Con la previsión de este postulado se trata de evitar que las leyes queden obsoletas por motivo de los avances tecnológicos, ya que en la actualidad cualquier medio sirve para celebrar un contrato, por ejemplo, el e-mail, las páginas web, el chat, la videoconferencia, la telefonía móvil, etc.⁶⁰. En este sentido, la DDC, en el punto número 36 de su exposición de motivos, señala: “[E]n los contratos a distancia, es preciso adaptar los requisitos de información para tener en cuenta las restricciones técnicas de determinados medios de comunicación, como las limitaciones de número de caracteres en determinadas pantallas de teléfono móvil o de tiempo en los anuncios de ventas televisivos. En tales casos, el comerciante debe respetar un conjunto mínimo de requisitos de información y remitir al consumidor a otra fuente de información, por ejemplo facilitando un número de teléfono gratuito o un enlace a una página web del comerciante donde

⁵⁷ Vid. DEL OLMO (2004) p. 117.

⁵⁸ *Ibidem*, nota anterior.

⁵⁹ Vid. ILLESCAS (2001) pp. 56-58. HANS Kelsen decía que la obligatoriedad del contrato deriva de la libertad del individuo para contratar, por lo que al intervenir en la creación de esta norma de conducta, llámese contrato, funciona como un legislador de la suya propia sin que le sea posible sustraerse unilateralmente a su observancia por un cambio posterior de voluntad (KELSEN (1974) p. 113).

⁶⁰ Vid. GUIASADO: “El comercio electrónico y su disciplina: ¿un nuevo Derecho para un nuevo modelo de mercado y de negocios?” GUIASADO (2002), pp. 28 a 47. Sin embargo, como señala la autora, a pesar de que este principio no tiene por objeto privilegiar tecnología alguna, tanto el Derecho comunitario como el español no parecen respetarlo al privilegiar la firma electrónica avanzada, es decir, “la basada en la criptografía asimétrica (clave pública y privada), y que a su vez haya sido certificada por un prestador de servicios de certificación [...]”.

la información pertinente esté directamente disponible y sea fácilmente accesible [...]”.

Así se promueve la innovación tecnológica a nivel comunitario y se fijan las condiciones para mantener un tratamiento igualitario entre las comunicaciones electrónicas, cualquiera sea su forma o medio.

5. *“Inalteración del Derecho preexistente de obligaciones y contratos”.* Según este principio, los contratos celebrados por medios electrónicos entran en la clasificación del Derecho Privado, debido a que el Derecho tecnológico no ha adquirido una autonomía propia, tal y como aclara Rincón Cárdenas: “[...] no se puede negar que la generalización en la utilización del comercio electrónico, en relación con determinados contratos, ha determinado un cambio en el Derecho aplicable, y esto como consecuencia, en muchas oportunidades, del vacío jurídico que se presenta al momento de identificar los problemas y soluciones de los aspectos más destacables del comercio electrónico”⁶¹.

6. DEBERES CONTRACTUALES DE INFORMACIÓN

Los deberes contractuales de información se encuentran regulados en distintas normas, tales como los servicios financieros⁶², tiempo compartido⁶³, crédito al consumo⁶⁴, etc. Por lo que toca a nuestro objeto de estudio, la DDC prevé en sus artículos 5, 6 y 8, la información contractual que el empresario debe otorgar al consumidor cuando éste realice contratos a distancia. Los preceptos comentados están regulados en los artículos 60, 97 y 98 del TRLGDCU.

La importancia de los deberes contractuales radica, entre otras cosas, en que el consumidor forme libre y correctamente su voluntad contractual, al permitirle elegir, de entre las opciones posibles, el producto que desea adquirir, favoreciendo de este modo la transparencia del mercado⁶⁵.

Entre la información más relevante que el empresario tiene la obligación de entregar al consumidor durante el proceso de contratación (incluso al momento de concluirse el contrato), hallamos las siguientes: las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes y servicios; la identidad del comerciante como su nombre comercial; la dirección geográfica del comerciante y el número de

⁶¹ RINCÓN (2006) p. 31.

⁶² Vid. Artículos 7-9 de la Ley 22/2007, de servicios financieros a distancia.

⁶³ Vid. Artículos 7-9 del Real Decreto 8/2012, de tiempo compartido.

⁶⁴ Vid. Artículos 7-13 de la Ley 16/2011, de contratos de crédito al consumo.

⁶⁵ Vid. SERRANO y SÁNCHEZ (2013) p. 26, especialmente nota al pie, núm. 6.

teléfono; el precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos; el coste de la utilización de la técnica a distancia para la celebración del contrato, en caso de que dicho coste se calcule sobre una base diferente de la tarifa básica; los procedimientos de pago; cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho; cuando proceda, la existencia de garantías comerciales, así como sus condiciones, etc. Además, cuando la contratación se lleve por medios electrónicos, el empresario deberá otorgar la información prevista en los artículos 10, 27 y 28 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (art. 97.7 TRLGDCU).

Cabe señalar que la mayoría de estos deberes se repiten en los artículos 60 y 97 TRLGDCU, razón por la cual hubiese sido preferible que el legislador europeo y español emplearan la siguiente frase: *“cuando la contratación se realice a distancia o por medios electrónicos, adicionalmente se proporcionará la siguiente información”*. De esta manera, se hubieran evitado problemas de técnica legislativa. Lo anterior no quiere decir que estemos en contra de los deberes contractuales de información previstos en el TRLGDCU, por el contrario, se refuerza la protección del consumidor al brindarle información clara y comprensible.

7. DERECHO DE DESISTIMIENTO

Con la transposición de la *Directiva 97/7* de contratos a distancia, a través de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista (LOCM (Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista), arts. 38-48), se previó un derecho de desistimiento a favor del consumidor o usuario que comprara bienes o contratara servicios a distancia. No obstante, con la entrada en vigor del TRLGDCU en el año 2007, se crea un régimen general de la figura jurídica comentada, el cual fue criticado por la doctrina⁶⁶ debido a que solo tomaba en cuenta dos formas de conclusión de contratos: los contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles y la contratación a distancia, dejando intacto el régimen jurídico de la LOCM (art. 48). Sin embargo, con la transposición de la DDC por medio de la Ley de Consumidores se unifica y armoniza el régimen jurídico del derecho de desistimiento, tanto en materia de contratos celebrados a distancia como en contratación a distancia (arts. 102-108)⁶⁷. De esta manera, el plazo para desistir del contrato es de 14 días naturales, los cuales se computan de distinta manera: para el caso de servicios, el día de la firma del contrato (art. 104 a del TRLGDCU); en cambio, para el caso de los bienes, el plazo para desistir comienza el día en que el consumidor o un

⁶⁶ Vid. GONZÁLES (2010) p. 125-162; PAISANT (2009) pp. 695-708 y PICATOSTE (2009) pp. 735-758.

⁶⁷ Vid. BERMÚDEZ (2014) pp. 104-117.

tercero por éste indicado adquiriera la posesión material de los bienes (art. 104 b TRLGDCU).

La definición legal de derecho de desistimiento, la encontramos en el artículo 68.1 TRLGDCU: *“el derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase”*. Asimismo, el derecho de desistimiento del consumidor tiene distintos fundamentos, dependiendo de la forma de conclusión del contrato ante la que nos encontremos, por ejemplo, para el caso de contratos a distancia se otorga al consumidor, debido a que éste no tiene la posibilidad real de analizar las características del producto o servicio, ya que muchas veces sólo se le muestra en imágenes; por el contrario, el derecho de desistimiento en materia de contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, halla su fundamento en que el consumidor es cogido por sorpresa, por lo tanto no puede comparar otras ofertas⁶⁸.

El consumidor puede ejercer de manera libre su derecho de desistimiento notificándose a la otra parte, sin indicar motivo alguno (art. 68.1 TRLGDCU), recayendo en él la carga de la prueba del ejercicio (art. 106.4 TRLGDCU), por ende, sería aconsejable que utilizara el formulario previsto en el anexo b) del TRLGDCU, el cual facilita su ejercicio y se constituye como un medio de prueba⁶⁹.

⁶⁸ Vid. Exposición de motivos de la DDC en su punto 37, cuando aclara: *“Dado que en las ventas a distancia el consumidor no puede ver los bienes antes de celebrar el contrato, debe disponer de un derecho de desistimiento. Por el mismo motivo, el consumidor debe estar autorizado a probar e inspeccionar los bienes que ha comprado, en la medida suficiente que le permita determinar la naturaleza, las características y el buen funcionamiento de los bienes. En cuanto a los contratos celebrados fuera del establecimiento, debe permitirse al consumidor que ejerza un derecho de desistimiento, ya que puede haber un elemento sorpresa o presión psicológica. El ejercicio del derecho de desistimiento debe poner fin a la obligación de las partes contratantes de ejecutar el contrato”*.

⁶⁹ Vid. Exposición de motivos de la DDC en su punto 44, cuando señala: *“Las diferentes modalidades de ejercicio del derecho de desistimiento existentes en los Estados miembros han ocasionado costes a los comerciantes que realizan ventas transfronterizas. La introducción de un modelo armonizado de formulario de desistimiento que el consumidor pueda utilizar debe simplificar el proceso de desistimiento y aportar seguridad jurídica. Por estas razones, los Estados miembros deben abstenerse de añadir requisitos de presentación al formulario modelo para toda la Unión, por ejemplo, en cuanto al tamaño de letra. No obstante, el consumidor debe seguir siendo libre de desistir del contrato empleando sus propios términos, siempre que su declaración de que quiere desistir del contrato*

Por otra parte, las consecuencias de su ejercicio varían dependiendo si se trata de bienes o servicios. Para el primer caso, la Ley exige al consumidor devolver el bien en el plazo de 14 días (art. 108.1 TRLGDCU), imputándosele únicamente los gastos de devolución, en caso de que el comerciante no los haya asumido. Sin embargo, si el comerciante no le informó al consumidor o le informó de manera errónea de su derecho de desistimiento, el consumidor no tiene la obligación de asumir los gastos de devolución (art. 108.4-3 TRLGDCU). En cambio, para el caso del ejercicio del desistimiento en materia de servicios, el consumidor deberá abonar la parte proporcional del servicio ya prestado, el cual se calculará sobre la base del precio total acordado en el contrato. En caso de que el precio total sea excesivo, el importe proporcional se calculará sobre la base del valor de mercado de la parte ya prestada del servicio (art. 108.3). No obstante, el consumidor no asumirá ningún coste por: la prestación de los servicios o el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas– o de calefacción mediante sistemas urbanos, de forma total o parcial, durante el período de desistimiento, cuando:

a) El empresario no haya facilitado información con arreglo al artículo 97.1.i) o k); o bien

b) El consumidor y usuario no haya solicitado expresamente que la prestación del servicio se inicie durante el plazo de desistimiento con arreglo al artículo 98.8 y al artículo 99.3; o bien

1) El suministro, en su totalidad o en parte, de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando:

a) El consumidor y usuario no haya dado expresamente su consentimiento previo a la ejecución antes de que finalice el periodo de 14 días naturales contemplado en el artículo 102.

b) El consumidor y usuario no es consciente de que renuncia a su derecho de desistimiento al dar su consentimiento (art. 108.4 TRLGDCU).

Por último, existen excepciones totales y parciales en materia de derecho de desistimiento (arts. 93 y 103 del TRLGDCU), las cuales hallan su fundamento por diversos motivos⁷⁰.

dirigida al comerciante sea inequívoca. Una carta, una llamada telefónica o la devolución de los bienes acompañadas de una declaración clara podría satisfacer este requisito, si bien la carga de la prueba de haber desistido en los plazos establecidos por la Directiva debe recaer sobre el consumidor. Por este motivo, redundará en interés del consumidor la utilización de un soporte duradero al comunicar su desistimiento al comerciante”.

⁷⁰ Vid. ZURILLA (2013) pp. 561-571.

8. OTRAS CUESTIONES JURÍDICAS RELEVANTES

Una vez vistas las cuestiones primarias en las que se centró el legislador europeo al momento de elaborar la DDC, es decir, los deberes contractuales de información y el derecho de desistimiento, veremos de manera general puntos que también fueron armonizados por la legislación nacional al transponer la DDC, entre los que encontramos: la nulidad de cláusulas abusivas (art. 83 TRLGDCU); la transmisión del riesgo de los bienes comprados mediante un contrato de venta (art. 66 ter TRLGDCU) y la prohibición de envíos y suministros no solicitados (art. 66 *quáter* TRLGDCU).

El artículo 83 TRLGDCU declara textualmente: *“Las cláusulas abusivas serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas. A estos efectos, el Juez, previa audiencia de las partes, declarará la nulidad de las cláusulas abusivas incluidas en el contrato, el cual, no obstante, seguirá siendo obligatorio para las partes en los mismos términos, siempre que pueda subsistir sin dichas cláusulas”*. Este artículo fue modificado en su redacción, debido a que España no había transpuesto correctamente el artículo 6 apartado 1 de la Directiva 93/13/CEE, de cláusulas abusivas; esto de acuerdo con la sentencia de 14 de junio de 2012, en el asunto C-618 Banco Español de Crédito⁷¹. El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha interpretado la Directiva 93/13/CE del Consejo de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, en lo que respecta al artículo 83 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El incumplimiento que el Tribunal de Justicia estima que se ha producido en relación con el artículo 83 del texto refundido, obedece a la facultad que se atribuye al juez nacional de modificar el contenido de las cláusulas abusivas que figuran en los contratos, para integrar la parte afectada por la nulidad con arreglo a lo dispuesto por el artículo 1258 del Código Civil y el principio

⁷¹ Hasta antes de la entrada en vigor de la DDC, la redacción del artículo 86 TRLGDCU era la siguiente: *“Artículo 83. Nulidad de las cláusulas abusivas e integración del contrato.*

^{1.} *Las cláusulas abusivas serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas.*

^{2.} La parte del contrato afectada por la nulidad se integrará con arreglo a lo dispuesto por el artículo 1.258 del Código Civil y al principio de buena fe objetiva. A estos efectos, el Juez que declare la nulidad de dichas cláusulas integrará el contrato y dispondrá de facultades moderadoras respecto de los derechos y obligaciones de las partes, cuando subsista el contrato, y de las consecuencias de su ineficacia en caso de perjuicio apreciable para el consumidor y usuario. Sólo cuando las cláusulas subsistentes determinen una situación no equitativa en la posición de las partes que no pueda ser subsanada podrá el Juez declarar la ineficacia del contrato”.

de buena fe objetiva. En función de ello, se modifica la redacción del citado artículo 83 del texto refundido, para la correcta transposición del artículo 6, apartado 1, de la *Directiva 93/13/CEE*, de 5 de abril de 1993⁷².

Otra de las cuestiones jurídicas relevantes que se armonizan es la relativa a la transmisión de riesgo en materia de bienes. Cabe aclarar que hasta antes de la entrada en vigor de la DDC, en la legislación española se preveía con carácter general en materia de compraventa la atribución de los riesgos al comprador (art. 1452 CC)⁷³. Sin embargo, no se señalaba a partir de qué momento se transmitía el riesgo al consumidor. En este sentido, el TRLGDCU es más específico al señalar en el artículo 66 ter lo siguiente: *“Cuando el empresario envíe al consumidor y usuario los bienes comprados, el riesgo de pérdida o deterioro de éstos se transmitirá al consumidor y usuario cuando él o un tercero por él indicado, distinto del transportista, haya adquirido su posesión material. No obstante, en caso de que sea el consumidor y usuario el que encargue el transporte de los bienes o el transportista elegido no estuviera entre los propuestos por el empresario, el riesgo se transmitirá al consumidor y usuario con la entrega de los bienes al transportista, sin perjuicio de sus derechos frente a éste”*.

La regla comentada se creó debido a que, a nivel comunitario, uno de los principales obstáculos que encuentran los consumidores cuando compran bienes es lo relativo a su pérdida o deterioro, tal y como señala la exposición de motivos de la DDC, en su punto 51:

⁷² Vid. Exposición de motivos de la Ley de Consumidores del año 2014, punto III.

⁷³ Vid. RODRÍGUEZ (2009) pp. 1694-1695, cuando aclara: [...] *“La doctrina tradicional y la jurisprudencia mayoritaria han entendido que el artículo 1452 regula la atribución de los riesgos en el contrato de compraventa, sentando el criterio de que el riesgo corre a cargo del comprador («periculum est emptoris»), si bien distingue dos supuestos distintos: uno, que rige para las ventas de cosas no fungibles y para las fungibles cuya venta se hace aisladamente y por un solo precio, en cuyo caso se imputan los riesgos al comprador; y otro, que rige para las cosas fungibles que se vendieren por un precio fijado, con relación al peso, número o medida, respecto de las cuales no se imputarán tales riesgos al comprador hasta que se hayan pesado, contado o medido, a no ser que se haya constituido en mora [...]. Las razones esgrimidas para justificar la regla «periculum est emptoris», en el artículo 1452 se concretan en que el precepto ha adaptado el sistema de riesgos seguido en nuestra tradición histórica, de pura estirpe romana, en virtud del cual quien se beneficia de los «*commoda obligationis*» desde que surge la obligación de entrega, debe soportar el «*incommodum*» (riesgo) de la pérdida fortuita de la cosa vendida, lo que se evidencia conforme a una interpretación «a sensu contrario» del artículo 1452.III, como del artículo 1096.III”*.

Las principales dificultades que encuentran los consumidores y una de las principales fuentes de litigios con los comerciantes guardan relación con la entrega de bienes, en particular con la pérdida o deterioro de los bienes durante el transporte y las entregas tardías o incompletas. Por tanto, es preciso aclarar y armonizar las normas nacionales sobre cuándo debe producirse la entrega. El lugar y las modalidades de entrega así como las normas relativas a la determinación de las condiciones para la transmisión de la propiedad de los bienes y el momento en que dicha transmisión se produce deben seguir sometidos a la legislación nacional y, por consiguiente, no deben verse afectados por la presente Directiva. Las normas en materia de entrega establecidas en la presente Directiva deben contemplar la posibilidad de que el consumidor permita que un tercero adquiera en su nombre la posesión material o el control de los bienes. Debe considerarse que el consumidor tiene el control de los bienes cuando él o un tercero indicado por el consumidor tiene acceso a ellos para utilizarlos como propietario, o posee la capacidad de revenderlos (por ejemplo, cuando ha recibido las llaves o está en posesión de los documentos de propiedad).

Asimismo, se armonizan las reglas referentes a los bienes y servicios no solicitados, debido a que se considera una práctica comercial desleal, por lo tanto: *“queda prohibido el envío y el suministro al consumidor y usuario de bienes, de agua, gas o electricidad, de calefacción mediante sistemas urbanos, de contenido digital o de prestación de servicios no solicitados por él, cuando dichos envíos y suministros incluyan una pretensión de pago de cualquier naturaleza”* (art. 66.1 quáter TRLGDCU). Sin embargo: *“si el consumidor y usuario decide devolver los bienes recibidos no responderá por los daños o deméritos sufridos, y tendrá derecho a ser indemnizado por los gastos y por los daños y perjuicios que se le hubieran causado”* (art. 66.2 quáter TRLGDCU⁷⁴).

9. CONCLUSIÓN

La contratación a distancia, a nivel comunitario y europeo, ha sufrido una transformación total al armonizarse plenamente ciertos aspectos, entre los que se encuentran los deberes contractuales de información y el derecho

⁷⁴ Vid. Exposición de motivos de la DDC, punto 60: *“Dado que el suministro no solicitado, que consiste en suministrar a los consumidores bienes o prestarles servicios que no han solicitado, está prohibido por la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales»), pero no se prevé en la misma ninguna vía de recurso contractual, es necesario introducir en la presente Directiva una vía de recurso contractual que permita dispensar al consumidor de la obligación de efectuar pago alguno por dicho suministro o prestación no solicitados”*.

de desistimiento. El punto de partida fue la aprobación de la Directiva 97/7, de contratos a distancia, la cual adoptaba un enfoque de armonización mínima. Sin embargo, con la aparición de los libros verdes, en los años 2001 y 2007 se pusieron de manifiesto ciertos problemas que obstaculizaban el aprovechamiento del mercado al haber fragmentación de normas, razón por la cual se aprueba la DDC del año 2011.

La DDC no hace honor a su nombre, puesto que sólo abarca dos materias: la de contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil y la contratación a distancia, excluyéndose la contratación electrónica. Su transposición al Derecho español se ha dado por medio de la Ley 3/2014 de modificación del TRLGDCU, en donde se unifica el régimen jurídico de los contratos a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil (arts. 92 y 108).

El Derecho del consumo de alguna manera ha armonizado la legislación de los Estados miembros en lo tocante a determinadas formas de conclusión del contrato, tales como tiempo compartido, crédito al consumo, servicios financieros a distancia, etc. Ha sido un proceso largo, el cual se renueva constantemente, debido a que el Derecho evoluciona y, en consecuencia, siempre surgen nuevos problemas.

Por otro lado, estamos de acuerdo con la técnica de la armonización plena, la que fue adoptada por el legislador europeo a partir del año 2002, con el fin de contrarrestar los problemas de fragmentación jurídica y aumentar la protección del consumidor en ciertos aspectos, debido a que la técnica de la armonización mínima ocasionó fragmentación de normas, desaprovechándose las ventas a distancia transfronterizas, puesto que se afectaba la confianza de los consumidores en el mercado interior al desconocer la ley que se aplicaría al contrato celebrado.

BIBLIOGRAFIA CITADA

- APARICIO, Juan (2002): “Los contratos electrónicos a la luz de la nueva ley de servicios de la sociedad de la información y del e-commerce”, *Revista Electrónica de Derecho Informático* (n° 51).
- BERMÚDEZ, María (2014): “La nueva regulación del derecho de desistimiento a la luz de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el TRLGDCU”, *Revista CESCO de Derecho de Consumo* (n° 9) pp. 104 - 117.
- CÁMARA, Sergio (2005): “El futuro del Derecho de consumo en el nuevo entorno del Derecho contractual europeo”, en REYES LÓPEZ, María (Coord.): *Derecho Privado de Consumo* (Valencia, Tirant lo Blanch) pp. 45 - 72.

COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (2001): *Libro Verde sobre la protección de los consumidores en la Unión Europea*, COM (1996, 1993, 2001, 2002, 2008, 2010) *Comunicación de la Comisión "Estrategia en materia de política de los consumidores 2002-2006"*, 23 p. Disponible en: <http://ec.europa.eu/green-papers/index_es.htm#2001>, fecha de consulta: 29 de octubre de 2014.

_____ (2007): *Libro Verde sobre la revisión del acervo en materia de consumo*, 34 p. Disponible en: <http://ec.europa.eu/consumers/archive/cons_int/safe_shop/acquis/green-paper_cons_acquis_es.pdf>, fecha de consulta: 29 de octubre de 2014.

CARBAJO, Fernando (2010): "La distribución en internet", en HERRERO GARCÍA, María (Dir.): *La contratación en el sector de la distribución comercial* (Pamplona, Aranzadi) pp. 163 - 212.

CORCHERO, Miguel y GRANDE, Ana (2007): *La Protección de los Consumidores, Especial referencia al Estatuto de los Consumidores de Extremadura* (Navarra, Aranzadi) 161 pp.

DEL OLMO, Natalia (2004): *El caso fortuito: su incidencia en la ejecución de las obligaciones. Doctrina y jurisprudencia* (Navarra, Aranzadi) 308 pp.

GARCÍA, Ángel (2000): "La responsabilidad de los intermediarios de Internet en la Directiva de comercio electrónico: problemas no resueltos", *Revista de la contratación electrónica* (nº 6) pp. 29 - 35.

GONZÁLES, C. (2010): "El derecho de desistimiento del consumidor en los contratos celebrados a distancia", HERRERO GARCÍA, María (Dir.): *La contratación en el sector de la distribución comercial* (Pamplona, Aranzadi) pp. 125 - 162.

GONZÁLES, Luis (1999): "La noción de consumidor normalmente informado en la jurisprudencia del Tribunal de justicia de las Comunidades Europeas: la sentencia Gut Springenheide", *Derecho de los Negocios* (nº 103) pp. 1 - 15.

_____ (2008): "La nueva Directiva de crédito al consumo o el discreto encanto de una armonización total (con muchas excepciones)", *Gaceta Jurídica de la Unión Europea y de la Competencia* (nº 6) pp. 25 - 36.

GUISADO, Ángela (2002): "El comercio electrónico y su disciplina: ¿Un nuevo Derecho para un nuevo modelo de mercado y de negocios?", *Derecho de los Negocios* (nº 145) pp. 28 - 47.

- ILLESCAS, Rafael (2007): "Los principios de la contratación electrónica, revisitados", MADRID PARRA, Agustín, (Dir.): *Derecho patrimonial y tecnología* (Madrid, Marcial Pons) pp. 21 - 38.
- (2001): *Derecho de la Contratación Electrónica* (Madrid, Civitas) 351 pp.
- KELSEN, Hans (1974): *El contrato y el tratado, analizado desde el punto de vista de la teoría pura del Derecho* (Madrid, Nacional) 165 pp.
- MADRID, Agustín (2003): "Regulación del comercio electrónico: examen comparado de las leyes modelo de Uncitral", *Derecho y nuevas tecnologías* (nº 2) pp. 15 - 41.
- _____ (2000): *Comercio Electrónico, Firma digital y Autoridades de Certificación* (Segunda edición, Madrid, Civitas) 305 pp.
- MARTÍN, Juan (1995): "Intereses económicos de los consumidores en la Unión Europea", *Revista de Estudios Europeos* (nº 10) pp. 29 - 46.
- MORO, María (2005): "La contratación en el comercio electrónico luces y sombras", *Revista de Derecho Informático* (nº 80).
- PAISANT, Gilles (2009): "Los derechos de desistimiento de los consumidores en Francia", GARCÍA RUBIO, M. P. (Coord.): *Estudios jurídicos en memoria del profesor José Manuel Lete del Río* (España, Civitas) pp. 695 - 708.
- PÉREZ, José (2004): "Vino añejo en botellas nuevas: Algunas consideraciones sobre la autonomía de la voluntad y las condiciones generales de contratación en el ciberespacio", *Revista de Contratación Electrónica* (nº 49) pp. 3 - 52.
- _____ (2007): "Convergencia digital, interconexión de redes IP y otras revoluciones tecnológicas: hacia la convergencia de la defensa de la competencia y la regulación de las comunicaciones electrónicas en la sociedad", *Revista de Contratación Electrónica* (nº 79) pp. 33 - 44.
- PICATOSTE, Victoria (2009): "El intento de unificación del derecho de desistimiento en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias: la obligación de información", GARCÍA RUBIO, M. (Coord.): *Estudios jurídicos en memoria del profesor José Manuel Lete del Río, Civitas* (España) pp. 735 - 758.
- PINOCHET, Ruperto (2001): *Contratos electrónicos y defensa del consumidor* (Barcelona, Marcial Pons) 306 pp.

- RICO, Mariliana (2007): "Aspectos jurídicos de la contratación electrónica", RICO CARILLO, Mariliana (Coord.): *Derecho de las nuevas tecnologías* (Buenos Aires, La Rocca) 653 pp.
- RINCÓN, Erick y BARRANTES, Claudia (2006): *Contratación electrónica* (Bogotá, Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario) 237 p.
- RODRÍGUEZ, R (2009): *Comentarios al Código Civil*, en Bercovitz Rodríguez-Cano, R. (Dir.) (Tercera edición, Navarra, Aranzadi).
- RODRÍGUEZ, Carlos y LOZA, María (2002): "Los servicios de localización y la contratación móvil en España", *Revista de Contratación Electronica* (nº 26) pp. 41 - 58.
- RODRÍGUEZ, F. (2009): "Comentarios a los artículos 1445-1456 del CC", en Bercovitz Rodríguez-Cano, R. (Dir.): *Comentarios al Código Civil* (Tercera edición, Navarra, Aranzadi).
- SAINZ, A. (2001): "Contratación electrónica", *AC* (nº 2) pp. 645 - 677.
- SERRANO, María y REYES, Lería (2013): "Del código civil a las directivas comunitarias sobre el derecho de la contratación: un recorrido por el deber de información precontractual al consumidor", *Revista Aranzadi de Derecho Patrimonial* (nº 31) pp. 23 - 62.
- TUBELLA, Imma (2010): "La sociedad de la información y del conocimiento", MADRID PARRA, Agustín (Dir.): *Derecho del sistema financiero y tecnología* (Madrid, Marcial Pons) pp. 459 - 464.
- VARGAS, M. (2000): "Recientes iniciativas y propuestas para la reglamentación del comercio electrónico", *Revista de Contratación Electrónica* (nº 4) pp. 25 - 68.
- VATTIER, Carlos (2000): "El régimen legal de la firma electrónica", *AC* (nº 1) pp. 411 - 419.
- WIEACKER, Franz (1982): *El principio general de la buena fe* (Carro, J. L., Trad.) (Madrid, Civitas) 98 pp.
- ZURILLA, María (2013): "Ámbito y excepciones del desistimiento en el TRLCU y en la Directiva 83/2011", CARRASCO PERERA, A. (Dir.): *Tratado de la compraventa, Tomo I* (Navarra, Aranzadi) pp. 561 - 571.

NORMAS JURÍDICAS CITADAS

Acta Única Europea (DOCE no L 169, del 29 de junio de 1987). Disponible en: <http://europa.eu/legislation_summaries/institutional_affairs/treaties/treaties_singleact_es.htm>, fecha de consulta: 10 de diciembre de 2009.

Cumbre de París. Disponible en: <<http://www.cepc.es/rap/Publicaciones/Revistas>>, fecha de consulta: 9 de noviembre de 2010.

Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior. *Diario Oficial*, 7 de julio de 2000.

_____ 2000/35/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, 29 de junio de 2000, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones. *Diario Oficial*, 8 de agosto de 2000.

_____ 2002/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas. *Diario Oficial*, 24 de abril de 2004.

_____ 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, y por la que se modifican la Directiva 90/619/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE y 98/27/CE. *Diario Oficial*, 9 de octubre de 2002.

_____ 2002/83/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de noviembre de 2002, sobre el seguro de vida. *Diario Oficial*, 19 de diciembre de 2002.

_____ 2002/92/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de diciembre de 2002, sobre la mediación en los seguros. *Diario Oficial*, 15 de enero de 2003.

_____ 2003/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de enero de 2003, sobre las operaciones con información privilegiada y la manipulación del mercado (abuso del mercado). *Diario Oficial*, 12 de abril de 2003.

_____ 2003/71/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de noviembre de 2003, sobre el folleto que debe publicarse en caso de oferta pública o admisión a cotización de valores y por la que se modifica la Directiva 2001/34/CE. *Diario Oficial*, 31 de diciembre de 2003.

_____ 2004/39/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril de 2004, relativa a los mercados de instrumentos financieros, por la que se modifican las Directivas 85/611/CEE y 93/6/CEE del Consejo y la Directiva 2000/12/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se deroga la Directiva 93/22/CEE del Consejo. *Diario Oficial*, 31 de abril de 2004.

_____ 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 las Directivas 84/450/CEE, 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE, y el Reglamento (CE) nº 2006/2004 (Directiva sobre las prácticas comerciales desleales). *Diario Oficial*, 11 de junio de 2005.

_____ 2006/114/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa. *Diario Oficial*, 27 de dieimbre de 2006.

_____ 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, del 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE. *Diario Oficial*, 5 de diciembre de 2007.

_____ 2007/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2007, por la que se modifica la Directiva 89/552/CEE del Consejo sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva. *Diario Oficial*, 18 de diciembre de 2007.

_____ 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 87/102/CEE del Consejo. *Diario Oficial*, 22 de mayo de 2008.

_____ 2008/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de febrero de 2008, por la que se modifica la Directiva 97/67/CE en relación con la plena realización del mercado interior de servicios postales comunitarios. *Diario Oficial*, 27 de febrero de 2007.

_____ 2009/72/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se deroga la Directiva 2003/54/CE. *Diario Oficial*, 14 de agosto de 2009.

- _____ 2009/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural y por la que se deroga la Directiva 2003/55/CE. *Diario Oficial*, 14 de agosto de 2009.
- _____ 85/611/CEE del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, por la que se coordinan las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas sobre determinados organismos de inversión colectiva en valores mobiliarios. *Diario Oficial*, 31 de diciembre de 1985.
- _____ 86/653/CEE del Consejo de 18 de diciembre de 1986, relativa a la coordinación de los derechos de los Estados miembros en lo referente a los agentes comerciales independientes.
- _____ 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados. *Diario Oficial*, 23 de junio de 1990.
- _____ 92/49/CEE del Consejo, de 18 de junio de 1992, sobre coordinación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas relativas al seguro directo distinto del seguro de vida y por la que se modifican las Directivas 73/239/CEE y 88/357/CEE. *Diario Oficial*, 11 de agosto de 1992.
- _____ 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. *Diario Oficial*, 21 de abril de 1993.
- _____ 94/19/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 1994, relativa a los sistemas de garantía de depósitos. *Diario Oficial*, 31 de mayo de 1994.
- _____ 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 - Declaración del Consejo y del Parlamento Europeo sobre el apartado 1 del artículo 6 - Declaración de la Comisión sobre el primer guión del apartado 1 del artículo 3. *Diario Oficial*, 4 de junio de 1997.
- _____ 97/9/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de marzo de 1997, relativa a los sistemas de indemnización de los inversores. *Diario Oficial*, 26 de marzo de 1997.

Directiva de contratación a distancia COM (92), 11 final de 20 de mayo de 1992. Disponible en: <<http://eur-lex.europa.eu/es/index.htm>>, fecha de consulta: 14 de diciembre de 2009.

Directiva de publicidad engañosa en: DOCE no L 376 de 27 de diciembre de 2006. Disponible en: <<http://eur-lex.europa.eu/JOHtml.do?uri=OJ:L:2006:376:SOM:ES:HTML>>, fecha de consulta: 4 de abril de 2010.

Directiva del Consejo 2000/43/CE, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre las personas independientemente de su origen racial o étnico. *Diario Oficial*, 19 de julio de 2000.

Directive 2011/83/EU Of The European Parliament And Of The Council, of 25 October 2011, on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council. *Diario Oficial*, 22 de noviembre de 2011.

European Comission, Consumer affairs - Rights - General Contractual rights. Disponible en: <http://ec.europa.eu/consumers/rights/gen_rights_en.htm#uct>. Fecha de consulta: 9 de octubre de 2011.

Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo. *Boletín Oficial del Estado* n° 151, 25 de junio de 2011.

Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. *Boletín Oficial del Estado* n° 166, 12 de julio de 2007.

Programa Preliminar (DOCE no C 092, de 25 de abril de 1975). Disponible en: <<http://eurlex.europa.eu/Notice.do?val=46469:cs&lang=es&list=46469:cs,&pos=1&page=1&nbl=1&pgs=10&hwords=&checktexte=checkbox&visu=#texte>>. Fecha de consulta: 13 de noviembre de 2010.

Reglamento (CE) n° 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril. *Diario Oficial de la Unión Europea* n° 315, 3 de diciembre de 2007.

Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n° 295/91. *Diario Oficial de la Unión Europea* n° 46, 17 de febrero de 2004.

Reglamento (CE) n° 924/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, relativo a los pagos transfronterizos en la Comunidad y por el que se deroga el Reglamento (CE) n° 2560/2001. *Diario Oficial de la Unión Europea* n° 266, 9 de octubre de 2009.

Tratado de Ámsterdam (DOCE no C 325, de 12 de diciembre de 2002, versión consolidada). Disponible en: <<http://eurlex.europa.eu/es/treaties/dat/11997D/htm/11997D.html>>. Fecha de consulta: 10 de diciembre de 2010.

Tratado de Roma. Disponible en: <<http://www.historiasiglo20.org/europa/traroma.htm>>. Fecha de consulta: 10 de diciembre de 2010.

JURISPRUDENCIA CITADA

Supremo Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea (STJCE), *Francesco Benincasa contra Dentalkit* (1997): 3 de julio de 1997, Asunto C-269/95. Disponible en: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:61995CJ0269&from=ES>>, fecha de consulta: 29 de octubre de 2014.

Supremo Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea (STJCE), *Shearson Lehman Hutton Inc. v. TVB Treuhandgesellschaft für Vermögensverwaltung und Beteiligungen mbH* (1993): 19 de enero de 1993, Asunto C-89/91. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=OJ:JOC_1993_035_R_0005_03&qid=1414636484565&from=EN>, fecha de consulta: 29 de octubre de 2014.

Supremo Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea (STJCE), *Petra Engler contra Janus Versand GmbH* (2005): 20 enero 2005, Asunto C-27/02. Disponible en: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:62002CJ0027&rid=1>>, fecha de consulta: 29 de octubre de 2014.

Supremo Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea (STJCE), *Johann Gruber contra Bay Wa Ag* (2005) 20 de enero de 2005, Asunto C-464/01. Disponible en: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:62001CJ0464&qid=1414637219424&from=ES>>, fecha de consulta: 29 de octubre de 2014.

