

### Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre [BOE n.º 76, de 28-III-2014]

#### DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

La publicación de la [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 modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo \(DOUE L 304, de 22-XI-2011\)](#) ha supuesto un nuevo impulso a la protección de los consumidores y usuarios europeos y a la consolidación de un mercado interior, dirigido a reforzar la seguridad jurídica.

Como consta en los considerandos de la citada Directiva, las Directivas derogadas, Directiva 85/577/CEE del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales (DOUE L 372, de 31-XII-1985) y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia (DOUE L 144, de 4-VI-1997), han sido reexaminadas a fin de simplificar y actualizar las normas aplicables y eliminar las incoherencias y lagunas no deseadas, insistiendo reiteradamente el legislador comunitario en la necesidad de fijar normas estándar para los aspectos comunes a esos dos tipos de contratación, alejándose del principio de armonización mínima presente en las Directivas anteriores, sin perjuicio de permitir a los Estados miembros mantener o adoptar normas nacionales en relación con determinados aspectos.

Por ello, se parte del alto nivel de protección de los consumidores al que se refiere el artículo 169 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE), pero al mismo tiempo se hace referencia en el considerando (4) de la Directiva al artículo 26, apartado 2, del TFUE, según el cual el mercado interior debe comprender un espacio sin fronteras interiores en el que están garantizadas la libre circulación de mercancías y servicios y la libertad de establecimiento, de manera que es necesario promover un auténtico mercado interior en un equilibrio adecuado entre el nivel de protección de los consumidores y la competitividad de las empresas. El principio general al que se alude en este considerando (4) no parece sino un gesto hacia «los mercados», pudiendo comprobarse a lo largo del texto de la Directiva cómo el legislador comunitario, a la luz de la experiencia adquirida, procede a regular con mucho mayor detalle determinados aspectos especialmente relativos al deber de información y al derecho de

desistimiento, reforzando la seguridad jurídica y, al mismo tiempo, restringiendo de alguna manera derechos que venían siendo reconocidos a los consumidores y usuarios por los Tribunales de Justicia de los Estados miembros, la mayor parte de las veces como consecuencia de las cuestiones prejudiciales planteadas por los mismos ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea y la interpretación que éste realizaba de las Directivas sometidas a su consideración.

Tal vez el aspecto más llamativo de la reforma operada en el Texto Refundido para incorporar al Derecho interno la Directiva 2011/83/UE es el nuevo concepto de consumidor, ya que según el nuevo artículo 3, sin perjuicio de una modificación puntual, pero clarificadora, en su primer párrafo, transcripción literal del artículo 2. 1) de la Directiva, para referirse a las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, frente a la anterior referencia sólo a la actividad empresarial o profesional, introduce un segundo párrafo para extender la condición de consumidor a las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial empresarial. En este sentido, el legislador nacional ha ido más allá del legislador comunitario, ya que éste considera consumidor tan sólo a las personas físicas que reúnan las condiciones anteriormente citadas, si bien es cierto que el considerando (13) de la Directiva ya advierte que la misma puede ser de aplicación a aspectos no incluidos en su ámbito, de manera que un Estado miembro podrá decidir extender la aplicación de la misma a las personas jurídicas o físicas que no sean «consumidores» en el sentido de la Directiva, como organizaciones no gubernamentales, empresas de reciente creación o pequeñas y medianas empresas. La modificación desde el punto de vista del Derecho interno es importante y práctica, pues así evita situaciones de inseguridad jurídica que han tenido que ser resueltas por los Tribunales de Justicia, que se han visto obligados a buscar fórmulas de protección equivalentes para amparar a determinadas comunidades, o entidades sin ánimo de lucro, en definitiva, destinatarios finales de productos o servicios, ajenos totalmente a una actividad comercial o empresarial, cosa que ha ocurrido con frecuencia con las comunidades de propietarios, pudiendo citar por todas, a título de ejemplo, la Sentencia de la Audiencia Provincial de Córdoba, sección 1.ª Civil, 288/14 de 23 de junio de 2014 ([ROJ SAP CO 612/2014](#)).

Si el legislador nacional ha decidido ampliar el concepto de consumidor y usuario, no ha hecho lo mismo con el concepto de empresario (comerciante para la Directiva), teniendo por tal a toda persona física o jurídica, 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.

Del mismo modo, hay que advertir que las definiciones del artículo 2 de la Directiva aparecen recogidas casi literalmente en el nuevo artículo 59bis del Texto Refundido, definiciones que contribuirán sin duda alguna a garantizar una mayor seguridad jurídica al referirse, entre otros, a contrato de venta, contrato de servicios, contrato

complementario, establecimiento mercantil (en el que se incluyen instalaciones y muebles en los que se ejerza actividad de forma permanente pero también las instalaciones móviles de venta al por menor en las que el empresario ejerce su actividad de forma habitual), soporte duradero, servicio financiero, subasta pública, contenido digital y garantía comercial. Así, en relación con el concepto de soporte duradero y los problemas que este concepto planteaba, la [Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 5 de julio de 2012, asunto C-49/11 Content Services/Bundesarbeitskammer](#), cita no sólo la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia (DOUE L 144 de 4-VI-1997), vigente cuando se suscitó la cuestión en el procedimiento principal, sino también la nueva Directiva 2011/83/UE.

Se refuerza la información que debe prestarse al consumidor, a través de la ampliación de los requisitos de información precontractual, modificando el artículo 60 a fin de asegurar un consentimiento libre e informado, incorporando once cuestiones de las que se debe informar al consumidor, con la adición de un artículo 60 bis relativo al consentimiento previo para pagos adicionales y un artículo 60 ter se impide facturar a los consumidores por el uso de determinados medios de pago los cargos que superen el coste soportado por el empresario por el uso de tales medios.

Igualmente se regula con mucho detalle las condiciones de entrega de los bienes, transmisión de riesgo y prohibición de envíos y suministros no solicitados (art. 66 bis a 66 quáter).

Siguiendo la Directiva, y obedeciendo sin duda al gran número de procedimientos judiciales relativos a estas cuestiones, se añade un apartado 4 al artículo 74 indicando que en caso de incumplimiento del compromiso de permanencia, la penalización por baja o cese prematuro de la relación contractual será proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado.

Se regulan de forma conjunta en el Título III del Texto Refundido (arts. 92 y ss.) los contratos celebrados a distancia y los contratos fuera de establecimiento mercantil, siguiendo fielmente los conceptos de la Directiva y las excepciones a las que no se aplica tal regulación, insistiendo en el artículo 97 en la información que debe facilitarse y en los artículos 98 y 99 en los requisitos formales. En el artículo 100 se advierte que el contrato podrá ser anulado a instancia del consumidor por vía de acción o de excepción si no se facilita copia del mismo o de su confirmación.

Se potencia el derecho de desistimiento, a fin de facilitar su conocimiento por el consumidor y que éste disponga de mecanismos que posibiliten su ejercicio de forma sencilla, unificando el plazo que pasará a ser de 14 días, pero de manera que la falta de información precontractual supone aumentar el plazo 12 meses más (art. 105).

Por último, el legislador nacional, siendo consciente de la incorrecta adaptación al Derecho interno del artículo 6, apartado 1, de la [Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 abril 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores](#) (DOCE L 95 de 21-IV-1993), según la [Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 14 de junio de 2012, asunto C-618/10, Banco Español de Crédito y Joaquín Calderón Camino](#), modifica el artículo 83 del Texto Refundido declarando la nulidad de pleno derecho de las cláusulas abusivas, que será así declarada por el juez previa audiencia de las partes, sin perjuicio de la obligatoriedad del contrato si puede subsistir sin dichas cláusulas.

Siguiendo el ejemplo de la Directiva, se incorpora un anexo con el modelo de documento de información al consumidor y usuario sobre el desistimiento y un modelo de formulario de desistimiento.

José Ramón GONZÁLEZ CLAVIJO  
*Magistrado*  
*Profesor Asociado de Derecho Civil*  
*Universidad de Salamanca*  
[jr.González@poderjudicial.es](mailto:jr.González@poderjudicial.es)