

Nota: la versión original de esta página [en](#) se modificó recientemente.

inglés

Nuestros traductores trabajan en una versión en la lengua que está consultando.

Swipe to change

Directiva sobre derechos de los consumidores (2011/83)

¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE ESTA DIRECTIVA?

Pretende aumentar la protección de los consumidores mediante la armonización de varios aspectos clave de la legislación nacional relativa a contratos entre compradores y vendedores.

Fomenta el comercio entre los países de la UE, especialmente para los consumidores que compran en línea.

PUNTOS CLAVE

Ámbito de aplicación

Además de algunas excepciones como los [viajes combinados y las vacaciones](#) o los servicios financieros como los [créditos al consumo](#) y los [seguros](#), esta Directiva cubre los **contratos entre comerciantes y consumidores** relativos a la venta de bienes, servicios (como el suministro de agua, electricidad y calefacción), así como el contenido digital en línea. Deroga la Directiva sobre las ventas a distancia ([97/7/CE](#)) y la Directiva sobre la venta a domicilio ([85/577/CEE](#)).

Requisitos de información

Antes de celebrar un contrato, los comerciantes deben proporcionar a los consumidores, en un lenguaje claro y comprensible, información como:

su **identidad y datos de contacto**,

las **características principales del producto**, y

las **condiciones aplicables**, incluyendo los términos de pago, los plazos de entrega, la ejecución y la duración del contrato, así como sus condiciones de resolución.

En el caso de las **tiendas**, únicamente debe facilitarse la información que no resulte evidente.

Los requisitos de información, especialmente sobre el derecho de desistimiento, son **más detallados** para los contratos postales, telefónicos o en línea y para las compras fuera del establecimiento (cuando un comerciante visita el domicilio de un consumidor).

Derecho de desistimiento

Los consumidores pueden desistir de los contratos a distancia y fuera del establecimiento en un plazo de catorce días tras la entrega de los bienes o la celebración del contrato de servicios, sin perjuicio de determinadas excepciones, sin justificación ni coste. Es suficiente un formulario estándar de desistimiento facilitado por el vendedor. Si no se informa al consumidor de sus derechos, el período de desistimiento se prolongará doce meses.

Se aplicarán exenciones a los bienes rápidamente perecederos, los bienes precintados que el consumidor haya abierto y no se puedan devolver por razones de salud o higiene, y las reservas de hoteles o alquileres de vehículos sujetos a fechas concretas.

Ausencia de costes injustificados o cargos adicionales

Los comerciantes no pueden cargar a los consumidores tasas que superen el coste asumido por el vendedor por el medio de pago utilizado.

Cuando un consumidor llame por teléfono a un comerciante para solicitar información sobre un contrato o quejarse del mismo, no deberá pagar más de la tarifa telefónica básica.

Los comerciantes deben contar con el consentimiento expreso del consumidor cuando les ofrezcan servicios adicionales de pago. No se pueden utilizar para tales pagos casillas ya marcadas en los formularios de pedido.

¿A PARTIR DE CUÁNDO ESTÁ EN VIGOR LA DIRECTIVA?

Está en vigor desde el 12 diciembre de 2011. Los países de la UE debían incorporarla al Derecho nacional antes del 13 de diciembre de 2013. La Directiva se aplica a los contratos celebrados a partir del 13 de junio de 2014.

ANTECEDENTES

Para más información, véase: [La Directiva sobre los derechos de los consumidores en el sitio web de la Comisión Europea](#).

ACTO

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 (DO L 304 de 22.11.2011, pp. 64-88)

Última actualización: 08/08/2018

La Comisión Europea se encarga del mantenimiento de esta página. La información que figura en la presente página no refleja necesariamente la posición oficial de la Comisión Europea. La Comisión no asume ningún tipo de responsabilidad con respecto a la información o los datos contenidos o mencionados en el presente documento. Consúltese el aviso jurídico relativo a las normas sobre derechos de autor en relación con las páginas europeas.