

## COMENTARIOS AL PROYECTO DE LEY DE REFORMA DE LA LGDCU

### LA REFORMA DE LOS ARTÍCULOS 60 Y 97 EN EL PROYECTO DE LEY DE MODIFICACIÓN DEL TRLGDCU ¿HAY ALGO NUEVO QUE MEREZCA LA PENA?<sup>1</sup>

*M<sup>a</sup> Ángeles Zurilla Cariñana*  
*Catedrática de Derecho Civil*  
*Centro de Estudios de Consumo*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 13 de noviembre de 2013*

#### **I. Introducción**

El Boletín Oficial de las Cortes Generales publicó el 25 de octubre el Proyecto de Ley por el que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. La finalidad de dicho Proyecto es llevar a cabo la transposición al derecho interno de la Directiva 2011/83/UE (para cumplir con la normativa comunitaria la nueva Ley se debería aprobar antes del próximo 13 de diciembre). En ella se procede a derogar la normativa europea vigente sobre la protección de los consumidores en los contratos celebrados a distancia y los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles, estableciendo un nuevo marco legal en esta materia al tiempo que modifica la normativa europea sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores y sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo. A los efectos de reforzar la seguridad jurídica la Directiva amplía la armonización de los ordenamientos internos de los estados miembros e introduce modificaciones en la vigente normativa europea en materia de contratos con consumidores y usuarios, algunas de las cuales se refieren al derecho a la información precontractual y a la información a proporcionar en los contratos a

---

<sup>1</sup> Trabajo realizado dentro del Proyecto de Investigación DER 2011-28562, del Ministerio de Economía y Competitividad (“Grupo de Investigación y Centro de Investigación CESCO: mantenimiento de una estructura de investigación dedicada al Derecho de Consumo”), que dirige el Prof. Ángel Carrasco Perera.

distancia. Ambas cuestiones constituyen precisamente objeto de este trabajo.

El Proyecto de Ley, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva, busca reforzar la información al consumidor y usuario ampliando con carácter general los requisitos de información precontractual exigibles en los contratos con consumidores y usuarios. En materia de contratos a distancia y fuera del establecimiento se adaptan los requisitos de información para tener en cuenta las restricciones técnicas de ciertos medios de comunicación, como las limitaciones de número de caracteres en determinadas pantallas de teléfono o de tiempo en determinados anuncios de ventas televisivos.

En el presente trabajo analizaremos las modificaciones que el Proyecto introduce en el artículo 60, relativo al régimen general de la información precontractual, y en el 97, que establece los requisitos de información que han de tener los contratos a distancia y fuera del establecimiento mercantil. Constataremos cómo las novedades introducidas no son de gran calado, habiéndose desaprovechado la ocasión -salvo que se corrija en la tramitación parlamentaria- de dar respuesta a algunas carencias.

## **II. Información previa al contrato. Art. 60 TRLGDCU.**

### **1. Justificación de la obligación de informar antes de contratar**

La información es el principal instrumento con que cuentan los consumidores para hacer frente a las técnicas agresivas del comercio moderno. De una buena información depende que el consentimiento se forme libremente y esté exento de vicios.

En el ámbito del Derecho de consumo la información resulta esencial para paliar el desequilibrio informativo entre el consumidor y el empresario. De ahí que el TRLGDCU considere como derecho básico de los consumidores y usuarios...”La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento de su adecuado uso, consumo y disfrute” - art. 8 d)-. Correlativa a este derecho es la imposición al empresario de deberes de información, tanto en la fase precontractual como en la contractual. De este modo se posibilita al consumidor la comparación entre productos o servicios existentes en el mercado y se favorece la competencia entre empresas lo cual redundará en beneficio del propio mercado. La información precontractual desempeña así mismo otras importantes funciones: dar a conocer cualidades, utilidades o fines que puede

satisfacer el objeto del contrato, advertir al consumidor del alcance del compromiso que va a adquirir, y, finalmente, aunque no por ello de menor importancia, permite al consumidor reflexionar sobre la conveniencia de celebrar o no el contrato.

El régimen general del deber de información precontractual se contiene, en el artículo 60 TRLGDCU. Dicho régimen se encuentra matizado y completado en otros preceptos no sólo del propio Texto Refundido (arts. 97- contratos a distancia-, o 152 - viajes combinados-) sino también, como ya se ha dicho, en numerosa legislación sectorial<sup>2</sup> (cfr: Ley 28/1998, de 13 de julio, de venta a plazos de bienes muebles, -arts 7 y 13-; Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico -art. 27-; Ley 4/2012, de 6 de julio, de Aprovechamiento por Turno de Bienes de Uso Turísticos -art. 9-; Ley 28/1998, de 13 de julio, de Venta a Plazos de Bienes Muebles -art. 7-; Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista -art. 40-<sup>3</sup>; Ley 43/2007, de 13 de diciembre, de Protección de los Consumidores en la Contratación de Bienes con Oferta de Restitución de Precio -art- 3-; RD 515/1989, sobre la Información a suministrar al consumidor en la compraventa de vivienda -arts. 4, 6 y 10-; Ley 22/2007, de 11 de julio, de Comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores -arts. 7 y 8-; RD 217/2008, de 15 de febrero, sobre régimen jurídico de las empresas que prestan servicios de inversión-arts 63-66-; Ley 24/1988, de 28 de julio, reguladora del Mercados de Valores, art. 79 bis-, en relación con la información a suministrar a los clientes de instrumentos financiero; Ley 35/2003, de Instituciones de Inversión Colectiva -art. 17-; Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio –art. 22-<sup>4</sup>; Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo -arts. 10-12-).

Muchas de las exigencias de información precontractual que se introducen en la redacción que el Proyecto de Ley propone para el artículo 60, se encuentran

---

<sup>2</sup> La amplia protección que nuestro ordenamiento jurídico otorga al derecho a la información se encuentra dispersa en el seno del propio TRLGDCU y en una muy abundante legislación sectorial. Se perdió en el Texto refundido la oportunidad de realizar una auténtica refundición, tanto por el ingente el material normativo que queda fuera de ella, como por la ausencia de límites a desarrollos ulteriores (Vid, CARRASCO PERERA.A. “El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Ámbito de la refundición”. Aranzadi Civil 5 (2008).

<sup>3</sup> De aprobarse el Proyecto de Ley este artículo quedará derogado por la disposición derogatoria única que deja sin efecto los artículos 39 a 48 de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

<sup>4</sup> En relación con el derecho de información del inversor de servicios financieros, dada la complejidad normativa de esta materia, resulta de interés CARRASCO PERERA. A y LYCZKOWSK. K. “Guía de obligaciones de información al inversor en el marco de la Directiva MIFID”. [www.uclm.es/centro/cesco](http://www.uclm.es/centro/cesco) . (fecha de publicación: 23 de julio de 2013).

recogidas en la redacción actual de la norma y en la legislación sectorial que acabamos de mencionar, respecto de la que el TRLGDCU tiene carácter supletorio<sup>5</sup>. Entiendo, en consecuencia, que la introducción de las mismas en la mayoría de los casos no tiene especial trascendencia ni resulta de especial utilidad, a pesar de la expectativa generada tras la publicación de la Directiva 2011/83/UE.

## **2. Contenido de la obligación precontractual de información en el Proyecto de Ley de reforma del TRLGDCU (artículo 60). Comparación con la redacción vigente.**

Procedemos en este epígrafe a realizar un análisis comparativo entre la redacción que tendrá el artículo 60 TRLGDCU, de aprobarse el Proyecto de Ley y la actualmente vigente:

- a. Se mantiene en la redacción propuesta el carácter imperativo de los contenidos de la información precontractual que ha de facilitarse al consumidor y usuario.
- b. El empresario debe facilitar dicha información antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato u oferta correspondiente (la redacción vigente habla de “deber de puesta a disposición de la información antes de contratar”).
- c. La información debe facilitarse de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto<sup>6</sup>. Esta última expresión no se contiene en la redacción actual de la norma (que habla, más acertadamente en mi opinión, de que la información ha de ser adaptada a las circunstancias). Considero que introduce un factor importante de inseguridad jurídica en cuanto que una información que para un consumidor puede resultar manifiesta en relación con el contexto, para otro puede no serlo. En los supuestos de duda habrá que atender a las circunstancias de cada caso concreto.
- d. La información sobre las características principales del contrato, y, especialmente, sobre sus condiciones jurídicas y económicas ha de ser relevante, veraz y suficiente. Las mismas cualidades de la información precontractual se predicen en la redacción actual del artículo 60.
- e. Se consideran relevantes las obligaciones de información sobre los bienes y servicios establecidas en esta norma y en las que resulten de aplicación (lo que constituye una remisión a los posibles requisitos adicionales de información que

---

<sup>5</sup> A la que hay que añadir la abundante legislación autonómica publicada por las Comunidades Autónomas en ejercicio de sus competencias, lo que determina una enorme complejidad normativa.

<sup>6</sup> El artículo 5.1 de la Directiva utiliza el calificativo “evidente”.

la abundante normativa sectorial establece para supuestos concretos). La misma remisión se hace en la redacción actual de la norma.

- f. Las obligaciones relevantes de información han de referirse a los siguientes extremos (art. 60.2):
- i. Características principales de los bienes o servicios en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios. La redacción vigente habla de características esenciales del contrato, y, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, y de los bienes y servicios del mismo.
  - ii. La identidad del empresario, incluidos los datos correspondientes a la razón social, el nombre comercial, su dirección completa y su número de teléfono y, en su caso, del empresario por cuya cuenta actúe. La redacción propuesta añade la referencia al número de teléfono. La expresión de estos datos resulta esencial para que el consumidor pueda ejercer sus derechos de modo efectivo.
  - iii. El precio total, incluidos los impuestos, y tasas. Si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio no puede calcularse razonablemente de antemano o está sujeto a la elaboración de un presupuesto, la forma en que se determine el precio así como todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales. La exigencia de información es en este punto mucho más exhaustiva que la que establece la redacción vigente de la norma, que habla solamente de precio completo incluidos impuestos, o presupuesto, en su caso. En toda información al consumidor y usuario sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio total desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación u otras condiciones de pago similares. Este apartado es prácticamente idéntico al del actual artículo 60.
  - iv. Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio. La redacción propuesta es más completa en este punto que la vigente, que alude a la fecha de entrega y ejecución del contrato, sin referencia a los procedimientos de pago.
  - v. Recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para

- los bienes, la existencia y las condiciones de los servicios posventa y las garantías comerciales. La redacción actual habla lacónicamente de garantías ofrecidas.
- vi. La duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática<sup>7</sup>, las condiciones de resolución. Este apartado es introducido por la nueva redacción propuesta. La redacción actual hace referencia al procedimiento de que dispone el consumidor para poner fin al contrato.
  - vii. La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando no sea aquella en la que se ha ofrecido la información previa a la contratación. Redacción idéntica a la actualmente vigente.
  - viii. La existencia de derecho de desistimiento que pueda corresponder al consumidor y usuario, el plazo y la forma de ejercitarlo. Redacción idéntica a la actualmente vigente.
  - ix. La funcionalidad de los contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables. Este apartado es de nueva introducción. La información, de acuerdo con lo que previene la Exposición de Motivos del Real Decreto, alcanzará a las formas de utilización del contenido digital y a cualquier tipo de limitación técnica, como son la protección a través de la gestión de los derechos digitales o la codificación regional. Esta exigencia informativa es de nueva introducción en el artículo 60.
  - x. También deberá extenderse la información a toda interoperabilidad relevante con los aparatos y programas conocidos por el empresario o que quepa razonablemente esperar que debe conocer para describir la información relativa a los aparatos y los programas estándar con los que el contenido digital es compatible (sistema operativo, versión necesaria o determinados elementos de los soportes físicos). Esta exigencia informativa es también de nueva introducción en el artículo 60.
  - xi. El procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores y usuarios, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos prevista en el art. 21.4<sup>8</sup>. También es ésta una exigencia informativa no contemplada en la redacción actual del artículo 60.

---

<sup>7</sup> La norma se expresa con imprecisión técnica al utilizar la expresión “se prolonga” (utilizada también por el artículo 5.1 f. de la Directiva). Entendemos que se refiere a supuestos de prórroga por lo que resultaría más adecuada la utilización de esta expresión.

<sup>8</sup> Se refiere a la nueva redacción dada al artículo 21 TRLGDCU por el Proyecto de Ley. El párrafo 4 a que alude es introducido por éste.

- g. El proyecto de ley introduce un apartado tercero en el artículo 60, que, en consonancia con las exigencias de la Directiva 2011/83 -art. 5.2-, declara aplicables las exigencias de información que acabamos de referir a los contratos para el suministro de agua gas o electricidad -cuando no estén envasados para la venta en volumen delimitado o en cantidades determinadas-, calefacción mediante sistemas urbanos y contenido digital que no se preste en un soporte material.
- h. El apartado cuarto reitera la exigencia, también contenida en la redacción actual del artículo 60, de que la información precontractual se facilite al consumidor y usuario de forma gratuita. Añade el requisito de que se ha de expresar al menos en castellano, no mencionado en la redacción actual del precepto<sup>9</sup>.

El legislador continúa en la línea habitual de establecimiento de un elenco exhaustivo de requisitos informativos que no responde a razones uniformes. Tal vez resultase más eficaz una información que advirtiera sobre las prestaciones y condiciones esenciales del contrato y que expusiera, igualmente, las cláusulas que sean inusuales en sí mismas o los procedimientos que se aparten de modo desacostumbrado respecto a las cláusulas comunes de la contratación en ese sector del tráfico. No puede desconocerse que las prestaciones decisivas no son las mismas en cada sector del tráfico. Tampoco que la abundancia de contenidos no asegura el conocimiento del alcance real del compromiso. Así mismo, los contenidos concretos de los deberes de información son en sí mismos dinámicos y heterogéneos dependiendo de la concreta finalidad que se persiga y del sector de tráfico de que se trate, dado que en cada uno de ellos las expectativas de los consumidores se alcanzan de modo diferente<sup>10</sup>. La existencia en nuestro Derecho de una profusa legislación sectorial que regula de modo específico y con distinto alcance el contenido del deber información de acuerdo con las necesidades de cada sector específico, así lo demuestra.

---

<sup>9</sup> Sí recoge esta exigencia el artículo 18.3 TRLGDCU cuando proclama que las indicaciones obligatorias del etiquetado y presentación de los bienes o servicios comercializados en España deberán figurar, al menos, en castellano. La Directiva 2000/13/CE relativa a la aproximación de las legislaciones de los estados miembros en materia de etiquetado, presentación y publicidad de los productos, permite en su artículo 16 que el etiquetado figure en una o varias lenguas que el estado determine, siempre que esas lenguas tengan la consideración de oficiales en la Comunidad. Recordemos a estos efectos que sólo el español se encuentra incluido en la actualidad entre esas lenguas oficiales. La exigencia de formalización al menos en castellano se expresa también en el artículo 125.2, relativa a la garantía comercial.

<sup>10</sup> Vid. GARCÍA VICENTE.J.R. “Comentario al artículo 60 “ en *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*(Real Decreto Legislativo1/2007). Pamplona 2009. Pgs 775-776.

### **III. La información precontractual en los contratos a distancia y fuera del establecimiento. Art. 97 TRLGDCU.**

#### **1. Justificación de la obligación precontractual de información en los contratos a distancia y fuera del establecimiento.**

La importancia del deber de información precontractual se acentúa en los contratos a distancia y fuera del establecimiento donde el desequilibrio informativo entre las partes es mayor, imponiéndose una especial protección del consumidor y usuario frente a las técnicas, a veces muy agresivas, de estas formas de contratación. Especialmente se da esta circunstancia en los contratos celebrados a distancia en los que el consumidor y usuario conoce el producto o servicio por referencias que se hacen a él por Internet, catálogo, radio, televisión o anuncios de prensa. La información por estos medios suele ser menor y, además, efímera por lo que el carácter completo de la misma cobra mayor relieve. De ahí que una adecuada información precontractual permita al consumidor y usuario comparar las ofertas alternativas del mercado y optar por la que más se adecúe a sus intereses. En definitiva emitir un consentimiento prestado de modo perfectamente reflexivo y consciente. Para el empresario el adecuado cumplimiento del deber de información también resulta de importancia en estas formas de contratación en cuanto un consentimiento sólidamente formado disminuye las posibilidades de ejercicio del derecho de desistimiento<sup>11</sup>.

#### **2. Contenido de la obligación precontractual de información en los contratos a distancia y fuera del establecimiento en el Proyecto de Ley de reforma del TRLGDCU (artículo 97). Comparación con la redacción vigente.**

Como paso previo interesa resaltar que las obligaciones de información precontractual que el artículo 97 establece en el Proyecto de Ley se refieren tanto a los contratos a distancia como a los celebrados fuera del establecimiento (actualmente se refieren solamente a los contratos a distancia).

El texto que el Proyecto propone para el artículo 97 recoge un total de 21 requisitos de información (coincidiendo con los que establece el artículo 6 de la Directiva) en lugar de los 8 actuales.

---

<sup>11</sup> BUSTO LAGO. J.M. “Comentario al artículo 97” en *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*(Real Decreto Legislativo1/2007). Pamplona 2009. Pgs 1242-1243.

De la comparación entre la redacción del artículo 97 que propone el Proyecto y la redacción vigente resulta lo siguiente:

- En ambas la información ha de proporcionarse antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato a distancia o fuera del establecimiento mercantil (la redacción actual dice que la información ha de proporcionarse antes de que se inicie el procedimiento de contratación).
- En la redacción propuesta para el artículo 97 se detalla exhaustivamente la información a suministrar al consumidor y usuario sin alusión alguna a la necesidad de cumplimiento de la información contenida en el artículo 60 TRLGDCU. La redacción vigente de la norma impone expresamente cumplir con las obligaciones de información que enumera, además de las que establece el artículo 60. Esta opción me parece mucho más adecuada en cuanto que, como comprobaremos inmediatamente, la redacción que se propone, aunque introduce novedades, reitera prácticamente en su totalidad el contenido del que será el nuevo artículo 60, lo cual no parece lo más coherente. Hubiese resultado más adecuado mantener la remisión al artículo 60 y recoger sólo las exigencias informativas adicionales<sup>12</sup>.
- La información ha de proporcionarse de forma clara y comprensible, de acuerdo con la redacción que propone el Proyecto de Ley (la redacción actual exige que se suministre de forma veraz y suficiente).
- Las exigencias informativas que impone el Proyecto han de referirse a los siguientes extremos (art. 97. 1<sup>13</sup>):
  - a) Características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios - contenido idéntico al art. 60. 2 a), según el Proyecto-. La redacción vigente alude únicamente a características esenciales del bien o servicio -art. 97.1 b)-.
  - b) La identidad del empresario, incluido su nombre comercial - contenido similar al artículo 60.2. b), según el Proyecto-. Exigencia no mencionada por el artículo 97 en su redacción actual en virtud de su remisión al artículo 60.
  - c) La dirección completa del establecimiento del empresario y el número de

---

<sup>12</sup> De esta misma opinión es HUALDE MANSO. T. “Anteproyecto de Ley de Modificación del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios -RD Legis1/2007, de 16 de noviembre”. Aranzadi Civil-Mercantil. 6 (2012).

<sup>13</sup> La nueva redacción del artículo 97 reproduce literalmente, prácticamente en su totalidad, el artículo 6 de la Directiva 2011/1983/UE.

teléfono, número de fax y dirección de correo electrónico cuando proceda, con objeto de que el consumidor y usuario pueda comunicarse con él de forma rápida y eficaz, así como, cuando proceda, la dirección completa y la identidad del empresario por cuya cuenta actúa. Exigencia no mencionada por la redacción vigente del artículo 97 por remisión al artículo 60.

- d) Si es diferente de la dirección facilitada en la letra c), la dirección completa de la sede del empresario y, cuando proceda, la del empresario por cuya cuenta actúa, a la que el consumidor y usuario puede dirigir sus reclamaciones. . Exigencia no mencionada por la redacción vigente del artículo 97 por remisión al artículo 60.
- e) El precio total de los bienes o servicios incluidos los impuestos y tasas, o, si el precio no puede calcularse de antemano por la naturaleza de los bienes o servicios, la forma en que se determine el precio, así como, cuando proceda, los gastos adicionales de transporte, entrega o postales, o cualquier otro gasto o, si dichos gastos no pueden ser calculados de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales. En caso de contratos de duración indeterminada o de contrato que incluya una suscripción el precio incluirá el total de los costes por un período de facturación.  
La redacción actual no recoge este contenido, que se rige por el artículo 60 en virtud de la remisión que el propio artículo 97 hace al mismo.
- f) El coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia para la celebración del contrato, en caso de que dicho coste se calcule sobre una base diferente de la tarifa básica. Esta exigencia informativa se recoge de modo idéntico en el apartado a) de la redacción todavía vigente del art. 97<sup>14</sup>.
- g) Los procedimientos de pago, entrega o ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios, así como, cuando proceda, el sistema de tratamiento de las reclamaciones del empresario -exigencia idéntica a la contenida en el apartado d) del artículo 60, según el Proyecto-. Esta exigencia se

---

<sup>14</sup> MENDOZA LOSANA A.I. propone, a los efectos de incentivar la contratación a distancia y evitar dificultades interpretativas la definición del concepto de “tarifa básica” en relación al coste de la técnica de comunicación utilizada (Vid. “Observaciones, comentarios y propuestas de mejora del Anteproyecto de Ley por el que se modifica el Texto Refundido para la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007 ([www.uclm.es/centro/cesco](http://www.uclm.es/centro/cesco). Fecha de publicación, abril de 2013). Pg. 7.

contiene también en el apartado g) de la redacción actual del artículo 97 que utiliza la expresión forma de pago y modalidades de entrega o ejecución.

- h) La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando ésta no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación -exigencia idéntica a la contenida en el apartado g) del artículo 60, según el Proyecto-. La redacción vigente de la norma no contiene este apartado, resultando de aplicación lo establecido en el artículo 60 en virtud de la remisión que el propio artículo 97 hace al mismo.
- i) Cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer este derecho, así como el modelo de formulario de desistimiento -exigencia idéntica a la contenida en el apartado h) del artículo 60 según el Proyecto-. No se contempla en la redacción vigente de la norma, en virtud de la remisión al artículo 60.
- j) Cuando proceda, la indicación de que el consumidor y usuario tendrá que asumir el coste de devolución de los bienes en caso de desistimiento y, para los contratos a distancia, cuando los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo, el coste de devolución de los mismos. El contenido de este apartado no se recoge en la redacción actual del artículo 97. Tampoco en la del artículo 60. Para los contratos a distancia el artículo 101 TRLGDCU, en su vigente redacción, establece que el empresario podrá exigir al consumidor y usuario que se haga cargo del coste directo de devolución del bien o servicio
- k) En caso de que el consumidor y usuario ejercite el derecho de desistimiento tras la presentación de una solicitud conforme al artículo 98.8 o 99.3, la información de que en tal caso el consumidor y usuario deberá abonar al empresario unos gastos razonables de conformidad con el artículo 108.3. Esta exigencia informativa no se contiene en la redacción actual del artículo 97, tampoco en la del artículo 60.
- l) Cuando con arreglo al artículo 103 no proceda derecho de desistimiento, la indicación de que al consumidor no le asiste, o las circunstancias en que lo perderá cuando corresponda. Esta exigencia informativa se contiene en la redacción actual del artículo 97. d).
- m) Un recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes (esta exigencia se encuentra recogida también en la nueva redacción propuesta para el art. 60 e) por el Proyecto de Ley, que alude también a la existencia de servicios posventa y garantías comerciales). No la recoge la redacción vigente del artículo 97 en virtud de la remisión

- al artículo 60, que habla en términos generales de garantías ofrecidas.
- n) Cuando proceda, la existencia de asistencia posventa al consumidor y usuario, servicio posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones. Exigencia no recogida en la redacción actual del artículo 97 ni del artículo 60.
  - o) Existencia de códigos de conducta pertinentes y la forma de conseguir ejemplares de los mismos, en su caso. Exigencia no recogida en la redacción actual del artículo 97 ni del artículo 60.
  - p) La duración del contrato, cuando proceda, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución<sup>15</sup>. La redacción de este apartado es idéntica a la que el Proyecto de Ley propone para el apartado f) del artículo 60. El actual artículo 97 habla de duración mínima del contrato, si procede, cuando se trate de contrato de suministro de bienes o servicios destinados a su ejecución permanente o repetida -apartado e)-.

Los apartados q) a u) añaden otros requisitos a exigir cuando resulte procedente. Se refieren a los siguientes extremos: la duración mínima de las obligaciones del consumidor y usuario derivadas del contrato -art. 97. 1.q)-; la existencia y las condiciones de los depósitos u otras garantías financieras que el consumidor y usuario tenga que pagar o aportar a solicitud del empresario - art. 97. 1. r)-; la funcionalidad de los contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables -art. 97. 1. s-; a toda interoperatividad relevante del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el empresario o que quepa esperar razonablemente que éste pueda conocer -art. 97.1. t)-; la posibilidad de recurrir a un mecanismo extrajudicial de resolución de reclamación y resarcimiento al que esté sujeto el empresario y los métodos para tener acceso al mismo -art. 97 u) -. La redacción actual del artículo 97, contiene esta exigencia informativa en su apartado h).

Las exigencias contenidas en los apartados s), t) y u) del artículo 97 reiteran de modo idéntico las establecidas en los apartados i), j) y k) del artículo 60 en la redacción que para él propone el Proyecto de Ley.

El párrafo 2 del artículo 97 TRLGDCU declara aplicable el apartado 1 a los contratos para el suministro de agua, gas y electricidad, cuando no estén envasados

---

<sup>15</sup> Véase nota 6.

para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas, calefacción mediante sistemas urbanos y contenido digital que no se preste en soporte material (el contenido de esta párrafo es idéntico al párrafo tercero del artículo 60 en la redacción propuesta por el Proyecto de Ley).

El párrafo 3 dispone que en las subastas públicas la información del apartado 1 b), c) y d) podrá ser sustituida por los datos equivalentes del subastador.

Ni el artículo 97 ni el 60 actualmente vigentes contienen las exigencias de los párrafos 2 y 3.

El párrafo 4 del artículo 9 permite que la información contemplada en el apartado 1. i), j), k) pueda proporcionarse a través del modelo de información al consumidor y usuario sobre el desistimiento establecido en el anexo A.

El párrafo 5 declara que la información contenida en el párrafo 1 formará parte integrante del contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento y no se alterará hasta que las partes dispongan expresamente lo contrario. Esta exigencia viene impuesta por el artículo 6.5 de la Directiva. El pacto entre las partes sólo puede modificar el contenido de la información, pero de ninguna manera puede alterar los deberes de información impuestos al prestador de servicios<sup>16</sup>. Aunque la Directiva 2011/83 no se pronuncia sobre este punto de una manera expresa, los principios básicos en materia de Derecho de consumo así lo imponen. De acuerdo con el artículo 10 no son admisibles los pactos modificativos de los deberes de información o confirmación del contrato en los contratos con consumidores.

El párrafo 8 del artículo 97 impone al empresario la carga de la prueba del cumplimiento de los deberes de información que en él se establecen.

El incumplimiento por parte del empresario de los deberes de información relativos a gastos adicionales u otros costes mencionados en el apartado 1. e), o sobre los costes de devolución que establece el apartado 1. j) determina que el consumidor y usuario no deberá abonar dichos gastos o costes (así lo establece el párrafo 6 del artículo 97 en la redacción que le da el Proyecto de Ley).

El párrafo 7 del artículo 97 dispone que los requisitos de información establecidos

---

<sup>16</sup> Vid. MENDOZA, cit. Pg 8. Esta autora considera que resultaría preciso que el contenido del artículo 97.5 especificase que sólo caben los pactos de las partes sobre el contenido o la forma de la información precontractual, pero no sobre el deber de informar.

en este capítulo se entenderán como adicionales a los requisitos que figuran en la Ley 17/2009, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio y en la Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. Para el supuesto de que 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.

Tras el análisis comparativo realizado cabe concluir que la reforma no introduce ninguna novedad de gran calado en cuanto a las exigencias de información que contribuyen a hacer efectivo este derecho básico de consumidores y usuarios. La nueva redacción que se propone para los artículos 60 y el 97 del TRLGDCU repite exigencias informativas que en muchos casos se encuentran ya establecidas en el propio Texto Refundido y en la abundante legislación sectorial existente, tanto en materia de información precontractual en general, como en materia de información precontractual relativa, específicamente, a los contratos a distancia.

Llamativo resulta también que la enumeración de las obligaciones precontractuales de información que establece la nueva redacción que se propone para el artículo 97 se alargue tediosamente, en gran medida para repetir literalmente el contenido informativo del artículo 60. Como ya se dijo, hubiera resultado mucho más adecuado remitir al artículo 60, al igual que hace la redacción vigente del artículo 97, para enumerar solamente las exigencias informativas específicas de los contratos a distancia y fuera del establecimiento.