

# **SOBRE LA CONTRATACIÓN A DISTANCIA Y LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

**Prof. Univ. Doctor Luis GUTIERREZ SANJUAN**  
**Universidad Las Palmas de Gran Canaria**  
**Facultad de Derecho**

*(Abstract)*

*Electronic commerce, also known as e-commerce is the buying and selling of products or services through electronic channels such as internet and other computer networks means, in law terms this means distance contracting. Originally the term was applied to the execution of transactions through electronic means such as electronic data interchange, however with the advent of the Internet and the World Wide Web, began to refer mainly to the sale of goods and through Internet services.*

*Today, the electronic commercio influence international trade and the economies of large countries and regions. There are many factors to consider and so the discucion about distance contracting has to be analyzed from the legal point of view mainly.*

**Keywords:** *Internet, electronic commerce, international trade, Internet se vices, economies, electronic data interchange, medios de comunicacion, leyes internet*

## INDICE

CAPÍTULO I. SOBRE LA CONTRATACIÓN A DISTANCIA
I.1 Introducción
I.2 Características de la contratación a distancia
CAPITULO II. SOBRE LA NATURALEZA DE LA RELACION CONTRACTUAL A DISTANCIA
II.1 Elementos definitorios. El factor tiempo
II.2 Distancia como espacio físico que separa a los contratantes
II.3 Medios de comunicación empleados
CAPITULO III. CONCEPTO DE CONTRATO A DISTANCIA Y PROTECCION DEL CONSUMIDOR
III.1 Derecho positivo español
III.2 Derecho europeo
CONCLUSION
BIBLIOGRAFÍA
*****

## CAPITULO I. SOBRE LA CONTRATACIÓN A DISTANCIA

### I.1 Introducción

Desde el ancestral Derecho Romano se contemplaba la celebración de contratos entre personas que no se encontraban en el mismo lugar o en ausencia. Eran contratos entre “*ausentes*”<sup>122</sup>, existiendo la figura del mensajero (nuntius) o mediante carta para culminarlos.

Actualmente con los avances tecnológicos se utilizan nuevos medios de comunicación para concertar contratos. Además de la carta aparece el telégrafo, el teléfono, el fax y por último los contratos a través de internet (comercio electrónico).

---

<sup>122</sup> En este sentido PANIZA FULLANA ANTONIA, “Contratación a distancia y defensa de los consumidores: su regulación tras la reforma de la Ley de Ordenación de Comercio Minorista y la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico”. Pág., 20. Comares.

Para la doctrina<sup>123</sup>, la declaración de un negocio supone “expresión, manifestación y comunicación”. Además la declaración debe completarse, “se requiere que sea emitida y dirigida a comunicar o publicar la voluntad o propósito de realizar un negocio”<sup>124</sup>.

Fundamental en la época actual es el comercio electrónico, regulado en cuanto tratamiento y transmisión electrónica de datos, incluidos textos, imágenes y videos, por la Iniciativa Europea de Comercio Electrónico, de 12 de abril de 1997<sup>125</sup>.

Se aplica el derecho anterior a fenómenos nuevos, este es el caso de la Propuesta modificada de Directiva sobre Comercio Electrónico<sup>126</sup>, que acercaba sus soluciones a las que estaban ya recogidas en el ordenamiento español. La LCE ha sido la que ha modificado los artículos 1262 Cc. Y el artículo 54 C.Com, estableciendo la misma solución en ambos casos. Sin embargo, aunque en la doctrina exista una idea unitaria del contrato a distancia, es cierto que no todos los autores se basan en los mismos fundamentos. El tiempo, la distancia física entre las partes, la inmediatez, y la instantaneidad o simultaneidad, son criterios que se encuentran en muchas de las ideas de los autores que han sido formuladas a raíz de la contratación entre personas distantes, haciendo que unos u otros destaquen frente al resto.

## **I.2 Características de la distancia en la contratación a distancia**

Es fundamental el elemento de la falta de “presencia física” espacial además de la “presencia física” temporal<sup>127</sup>. Se puede entender como

---

<sup>123</sup> Vid. DE CASTRO BRAVO, *El negocio jurídico*. Edición facsímil de la segunda tirada de la edición original publicada en 1971 por el Instituto Nacional de Estudios Jurídicos. Madrid, 1985, pág. 65.

<sup>124</sup> Vid. DE CASTRO BRAVO, “Problemas de la contratación entre personas distantes” en *Anuario de Derecho Civil*, 1958, págs. 147 a 223.

<sup>125</sup> En este sentido PANIZA FULLANA ANTONIA “Contratación a distancia y defensa de los consumidores: su regulación tras la reforma de la Ley de Ordenación de Comercio Minorista y la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico”. Pág., 21. Ed. Comares.

<sup>126</sup> COM (1999) 427 final. 98/0325 (COD).

<sup>127</sup> Véase PANIZA FULLANA ANTONIA “Contratación a distancia y defensa de los consumidores: su regulación tras la reforma de la Ley de Ordenación de Comercio Minorista y la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico”. Pág. 30. Ed. Comares.

presencia física, según la Real Academia de la Lengua española<sup>128</sup>, “la asistencia personal o estado de la persona que se halla delante de otra u otras en el mismo sitio que ellas”. Habrá así que plantear los límites de lo que podemos llegar a entender como “presencia” e intentar saber cuándo ésta empieza a faltar.

## **CAPITULO II. CONCEPTO Y NATURALEZA**

### **II.I. Elementos definitorios. El factor tiempo**

La divergencia entre la doctrina sobre los elementos de la definición se refieren en particular al factor tiempo<sup>129</sup>. Unos se refieren al tiempo que transcurre entre la realización de la oferta y la posterior aceptación de la misma. Otros, toman como clave la distancia, o lo que es lo mismo, el que en el momento de realizarse el contrato no estén físicamente las partes en el mismo lugar. Y, sin embargo, para otra parte tienen en cuenta el medio de comunicación que ha sido utilizado para la perfección del contrato.

Este transcurso del tiempo que sucede entre ambas declaraciones de voluntad o entre el conocimiento de la intención de ambas partes de formalizar ese contrato a distancia, se traduce en la necesidad jurídica de determinar cuál es exactamente el momento en el que se produce el perfeccionamiento del contrato. Estando ambas partes separadas, es una tarea difícil hallar el lugar en el que se ha concluido.<sup>130</sup>

La separación temporal entre las mismas declaraciones o bien la que se produce en el momento en el que se conoce por ambas partes, se puede manifestar de muchas maneras. Se puede decir separación temporal cuando antes de la conclusión del contrato se suceden una

---

<sup>128</sup> “Presencia” en el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. 2001, 22ª Edición.

<sup>129</sup> Sobre esta polémica PANIZA FULLANA ANTONIA “Contratación a distancia y defensa de los consumidores: su regulación tras la reforma de la Ley de Ordenación de Comercio Minorista y la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico”. Pág., 24. Comares.

<sup>130</sup> Véase PANIZA FULLANA ANTONIA “Contratación a distancia y defensa de los consumidores: su regulación tras la reforma de la Ley de Ordenación de Comercio Minorista y la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico”. Pág., 25. Comares.

serie de actos y, por otra parte, cuando haya distanciamiento entre ambas partes contratantes. Tener en cuenta que con la revolución tecnológica esto no sucede cuando el contrato se realiza bien por teléfono o por videoconferencia, o por otros medios de comunicación reconocida como moderna, donde, aunque realmente exista alejamiento física entre las partes contratantes, se permite el conocimiento instantáneo de aceptación del contrato.

Para la doctrina, siguiendo a Menéndez Mato<sup>131</sup>, los contratos de formación instantánea “*ex intervallo temporis*” se caracterizan por la presencia de las partes, bien física o por el uso de un medio técnico que permita que la comunicación sea totalmente inmediata, similar a esos efectos a la física, que no se lleven a cabo actos precontractuales previamente a la comunicación en el que ambas partes dan a conocer la voluntad mutua de realizar el contrato y, que el intercambio de la oferta y de la aceptación sea en ese mismo momento (instantáneo). Siguiendo con el mismo autor, la fase precontractual de los mismos se dilata en el tiempo “*porque se realizan una variedad de actividades precontractuales (...)*”; bien porque sin existir ninguna actividad previa al contrato, la no presencia de las partes produce “*un espaciamento temporal entre el momento de la formulación de la oferta y el del nacimiento del contrato*” o porque estando presentes, el oferente otorga un determinado plazo para que el demandante acepte o no acepte el contrato.

Existe, por lo tanto la coincidencia entre contratos de perfección instantánea y de perfección sucesiva, y contratos entre presentes y a distancia. Con respecto a la presencia y simultaneidad a la hora de realizar el contrato, sí es cierto que con la nueva aparición de medios de comunicación como puede ser el conocido teléfono o bien aún más modernos como puede ser el mismo uso del ordenador a través de Internet, se considera que las partes contratantes, aun las mismas estando separadas físicamente en el momento en que se entienden realizadas la oferta y la demanda del contrato, se permite de igual modo el cruce instantáneo de las voluntades de ambas. Es por este motivo por lo que existen autores que equiparan la contratación celebrada

---

<sup>131</sup> Vid. MESSINEO F. *Il contratto in genere en Cicu y Trattato di diritto civile e commerciale*. XXI, t 1. Milano, 1973, págs... 296 y 297.

físicamente a la realizada usando estos medios de comunicación que, precisamente, han sido creados, entre otros motivos diversos, con el objetivo de facilitar y agilizar las comunicaciones entre las personas que por alguna razón no pueden encontrarse “físicamente” en el mismo lugar.

Sentencia peculiar es la STS de 3 de enero de 1948<sup>132</sup>, una resolución que consideró que el contrato que se realizaba mediante el uso de un teléfono tenía la calificación de ser un contrato entre presentes. La Sentencia afirmaba que *“el contrato alcanzó el momento de su perfección desde que el representante de la Compañía aseguradores aceptó verbalmente la propuesta del cliente, porque celebrado por teléfono no es material ausencia de las partes sino el medio de comunicación empleado a las circunstancias a tener en cuenta para fijar el momento”*. El contrato, por tanto, queda calificado como realizado entre personas físicamente presentes, aunque realmente sea entendida la presencia de las partes en un sentido amplio, como presencia más temporal que espacial, la que puede traducirse en una existente inmediatez y simultaneidad a la hora de producirse las declaraciones de voluntad. Así que, indirectamente valoramos que si existe la presencia física en el mismo lugar (espacial) entre las partes contratantes, no cabría reconocer el perfeccionamiento del contrato como a distancia, por lo que no se aplicarían las normas específicas de esta tipología.

## **II.2 Distancia como espacio físico que separa a los contratantes**

Esta realidad de separación física al formalizar el contrato crea especiales problemas para la protección de los consumidores. La distancia existente en estos casos, sigue planteando problemas como puede ser la determinación del lugar de celebración del contrato. Y es aquí donde se distinguen contratos que se celebran entre presentes de formación instantánea y otros de formación sucesiva (fax, carta y otros medios asimilados), así como contratos a distancia de perfección

---

<sup>132</sup> Paniza Fullana, Antonia: “Contratación a distancia y defensa de los consumidores: su regulación tras la reforma de la Ley de Ordenación de Comercio Minorista y la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico”. Pág., 27. Comares.

instantánea (los llevados a cabo siguiendo esos medios modernos como el ordenador).

Siguiendo la teoría de Menéndez Mato, éste entiende la presencia en un sentido más amplio que el resto de autores y dando a entender que podemos tener en cuenta la real presencia física de las personas en el momento en el que se resuelve el contrato, al igual que la realización del mismo entre personas alejadas físicamente pero que, gracias al medio de comunicación empleado, permite que exista instantaneidad en la declaración de ambas voluntades.

Otros autores reconocidos en la materia, definen la distancia como ese espacio que separa un lugar de otro al igual que como el intervalo temporal que los mantiene separados. En ese término espacial, la venta a distancia se producirá cuando el comprador y el vendedor no se encuentren en el mismo espacio físico en el momento de conclusión del contrato, al estar en dos lugares diferentes. Y, con respecto al intervalo temporal, esa venta a distancia supondrá un espacio de tiempo entre la emisión de la oferta y la aceptación de la misma por la otra parte. Por lo que, podemos deducir que esta teoría puede excluir de las ventas a distancia esos contratos celebrados por medios como el teléfono. Aquí estamos concibiendo una operación a distancia realizada entre dos personas que se encuentran alejadas físicamente una de otra y que no expresan su voluntad en un mismo momento.

Vista la problemática planteada se entiende que en sentido estricto (distancia en ese sentido espacial que le hemos querido dar desde un comienzo), los contratos por teléfono son contratos realizados a distancia<sup>133</sup>.

### **II.3 Medios de comunicación empleados**

Para la doctrina, entre los que podemos destacar a Garrigues<sup>134</sup> distinguen entre contratos presentes y contratos a distancia en función del medio de comunicación que emplean a la hora de realizarlo,

<sup>133</sup> Paniza Fullana, Antonia: “Contratación a distancia y defensa de los consumidores: su regulación tras la reforma de la Ley de Ordenación de Comercio Minorista y la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico”. Pág., 32. Comares.

<sup>134</sup> Vid. Curso de Derecho Mercantil. Tomo II. Madrid, 1974, Sexta Edición (revisada por F. Sánchez Calero), pág. 17.

independientemente de la ausencia de las partes en el mismo lugar, por lo que reprochan la existencia de contratos entre presentes, por un lado, y los contratos entre “ausentes”, por otro lado. Y es el medio de comunicación empleado el que realmente determina si el contrato se realiza a distancia o no.

## **CAPITULO III. CONCEPTO DE CONTRATO A DISTANCIA Y PROTECCION DEL CONSUMIDOR**

### **III.1 Definiciones**

Dado que se utilizan diferentes medios para realizar la contratación a distancia la finalidad de las leyes debe ser proteger los derechos del consumidor, pues esta contratación entraña más riesgos. La protección debe ser antes de la formalización del contrato, en el pleno ejercicio del derecho de información, en la fase de formalización del contrato y en la fase de ejecución del contrato.

La definición se debe basar en sus características<sup>135</sup>: la falta de presencia física de las partes contratantes (en el sentido estricto del que hemos hablado anteriormente), y la utilización de alguna o algunas de las técnicas de comunicación a distancia

De esta manera podemos enmarcar todos esos contratos que sean celebrados a través del uso de alguno de los medios de comunicación por precisamente no existir esa presencia física de las partes para, de esa manera, poder directamente proteger al consumidor dada la especialidad del contrato ejecutado.

***E.1. Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre (vigente hasta marzo de 2014)***

Definiciones o aproximaciones a una definición de contrato a distancia lo tenemos en el Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación

---

<sup>135</sup> Paniza Fullana, Antonia: “Contratación a distancia y defensa de los consumidores: su regulación tras la reforma de la Ley de Ordenación de Comercio Minorista y la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico”. Pág., 35. Comares.

(Vigente hasta el 29 de Marzo de 2014) donde se intenta alcanzar una protección mayor del consumidor que en la contratación entre personas presentes<sup>136</sup>.

***E.2. 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***

Las últimas reformas legales inciden en aumentar los derechos de los consumidores en los contratos a distancia. Caso de información por teléfono o ventas televisivas, donde a la información mínima se debe adjuntar teléfono gratuito de información o pagina web.

También la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico establece al respecto una definición. Son aquellos que se celebran entre el empresario y el consumidor y usuario en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, exclusivamente mediante el uso de una o varias técnicas de comunicación, como pueden ser la venta por correo, Internet, teléfono o fax, hasta el momento en que se celebra el contrato y con inclusión de ese momento.

Importante es la regulación del derecho de desistimiento. Las modificaciones introducidas por la ley suponen una regulación más amplia del derecho de desistimiento en los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento, que incorpora un formulario normalizado al respecto que el consumidor y usuario podrá utilizar opcionalmente, al tiempo que se amplía el plazo para su ejercicio a catorce días naturales, que se aplicará de conformidad con el Reglamento (CEE, Euratom) n.º 1182/71 del Consejo, de 3 de junio de 1971, por el que se determinan las normas aplicables a los plazos, fechas y términos.

### **III.2 Derecho europeo**

El derecho comunitario sobre la contratación a distancia tiene como base la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de

---

<sup>136</sup> Comentario del Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, en el BOE núm. 313 de 31 de Diciembre de 1999.

20 de mayo de 1997, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia y los actos rectificativos: Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, y por la que se modifican la Directiva 90/619/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE y 98/27/CE; Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 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, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE.

La directiva se aplica a los contratos celebrados a distancia entre un profesional y un consumidor, para el suministro de un bien o un servicio. La celebración de un contrato a distancia puede hacerse mediante cualquier medio útil (por teléfono, correo electrónico, catálogo, etc.) sin presencia física simultánea de las partes del contrato.

Sin embargo, la directiva no se aplicará a los contratos:

- referentes a los servicios financieros;
- celebrados mediante distribuidores automáticos o locales comerciales automatizados;
  - celebrados con los operadores de telecomunicaciones debido a la utilización de los teléfonos públicos;
  - referentes a los bienes inmuebles, con excepción del arriendo;
  - celebrados en subastas.

Asimismo, los profesionales podrán beneficiarse de excepciones parciales (relativas a la obligación de información, el derecho de resolución y la ejecución del contrato) para contratos referentes a:

- productos alimenticios, bebidas o bienes del hogar de consumo corriente suministrados en visitas (comercio no sedentario);

- contratos de suministro de servicios de alojamiento, comidas, esparcimiento y transporte, cuando el proveedor se compromete a suministrar tales prestaciones en una fecha determinada o un periodo concreto.

Si tenemos en cuenta la información de los consumidores, el profesional deberá facilitar información clara y comprensible al consumidor, en un plazo suficiente antes de la conclusión del contrato. Además, respetará los principios de buena fe en materia de transacciones comerciales, así como los de protección de quienes no puedan contratar (especialmente, los menores).

La información precontractual mínima consistirá en:

- la identidad y, en su caso, la dirección del proveedor;
- las características del bien o del servicio, así como su precio, incluidos todos los impuestos;
- los gastos de entrega;
- las modalidades de pago, entrega o ejecución del contrato;
- la existencia de un derecho de resolución;
- el plazo de validez de la oferta, del precio y, eventualmente, la duración mínima del contrato;
- el coste de utilización de la técnica de comunicación a distancia, si no se calcula sobre la tarifa básica.

En el caso de las comunicaciones telefónicas, el comerciante deberá indicar su identidad y objetivo comercial al principio de la llamada.

El profesional deberá aportar la confirmación escrita de la información precontractual (o en soporte duradero, como un correo electrónico), durante la ejecución del contrato o, a más tardar, en el momento de la entrega cuando se trate de bienes directamente destinados al consumidor.

No obstante, no se necesitará ninguna confirmación escrita si la ejecución del contrato se realiza utilizando una técnica de comunicación a distancia, cuando los servicios se presten en una sola vez y su facturación sea efectuada por el operador de la técnica de comunicación.

El consumidor recibirá igualmente información escrita referente a:

- las condiciones de ejercicio de su derecho de resolución;

- el lugar de presentación de las reclamaciones;
- el servicio posventa y las garantías comerciales;
- las condiciones de rescisión del contrato si es de duración indeterminada o de una duración superior a un año.

## CONCLUSION

En torno a esta problemática de la protección de los consumidores en la celebración de contratos a distancia y en particular en el comercio electrónico se hace necesario reformar las leyes para hacerlas precisas en cuanto a la realidad y constancia de estos contratos y la protección de los consumidores. Se da la paradoja que los adelantos tecnológicos en comunicación no han creado un derecho propio sino que siguen aplicando las antiguas fórmulas de formación del contrato anteriores a su aparición. Además se hace necesario reforzar y mejorar los mecanismos de solución de conflictos entre los vendedores y los consumidores a través de la vía judicial como de la vía extrajudicial.

En la regulación de la contratación a distancia la finalidad de las leyes debe ser proteger los derechos del consumidor, pues esta contratación entraña más riesgos. La protección debe ser antes de la formalización del contrato, en el pleno ejercicio del derecho de información, en la fase de formalización del contrato y en la fase de ejecución del contrato.

La definición se debe de basar en sus características: contratación sin presencia física de las partes contratantes y la utilización de alguna o algunas de las técnicas de comunicación a distancia

Ello es así en cuanto los contratos a distancia los calificamos así por la no presencia física de las partes contratantes en el mismo lugar a la hora de realizar un contrato mercantil, y por el uso un mensaje transmitido y recibido por ambas partes; no existe corporalmente unidad física pero, sin embargo la consecuencia real es como si se encontraran en el mismo lugar porque la conversación en sí, sí da lugar a una comunicación directa e inmediata. Ambas partes manifiestan sus voluntades a través de estos medios de comunicación a distancia, independientemente de otros factores

como la cercanía física o no. ¿Qué ocurriría con personas que tienen una disfuncionalidad como la sordomudez y que se encuentran en el mismo espacio físico? ¿Se hablaría de un contrato a distancia? Por ello es importante el medio de comunicación que se emplee para poder determinar si existe realmente un contrato a distancia o no.

## BIBLIOGRAFÍA

Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 1997, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia.

Domingos Sanca, Fernandinho. Tesis Doctoral: “Comercio electrónico y pago mediante tarjeta de crédito en el ordenamiento jurídico español: una propuesta para su implementación en el ordenamiento jurídico de Guinea-Bissau”. 2013. Universidad Carlos III de Madrid.

Gómez Segade, J. Antonio: “Comercio electrónico en Internet”. Marcial Pons. 2001.

Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación.

Ley 47/2002, de 19 de diciembre, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero Ley 47/2002, de 19 de diciembre, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, para la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 97/7/CE, en materia de contratos a distancia, y para la adaptación de la Ley a diversas Directivas comunitarias.

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

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.

Paniza Fullana, Antonia: “Contratación a distancia y defensa de los consumidores: su regulación tras la reforma de la Ley de Ordenación de Comercio Minorista y la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico”. Comares.