

# “LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES EN LAS COMPRAS DIGITALES”

---

## APRENDERÁS TUS DERECHOS CON CASOS REALES

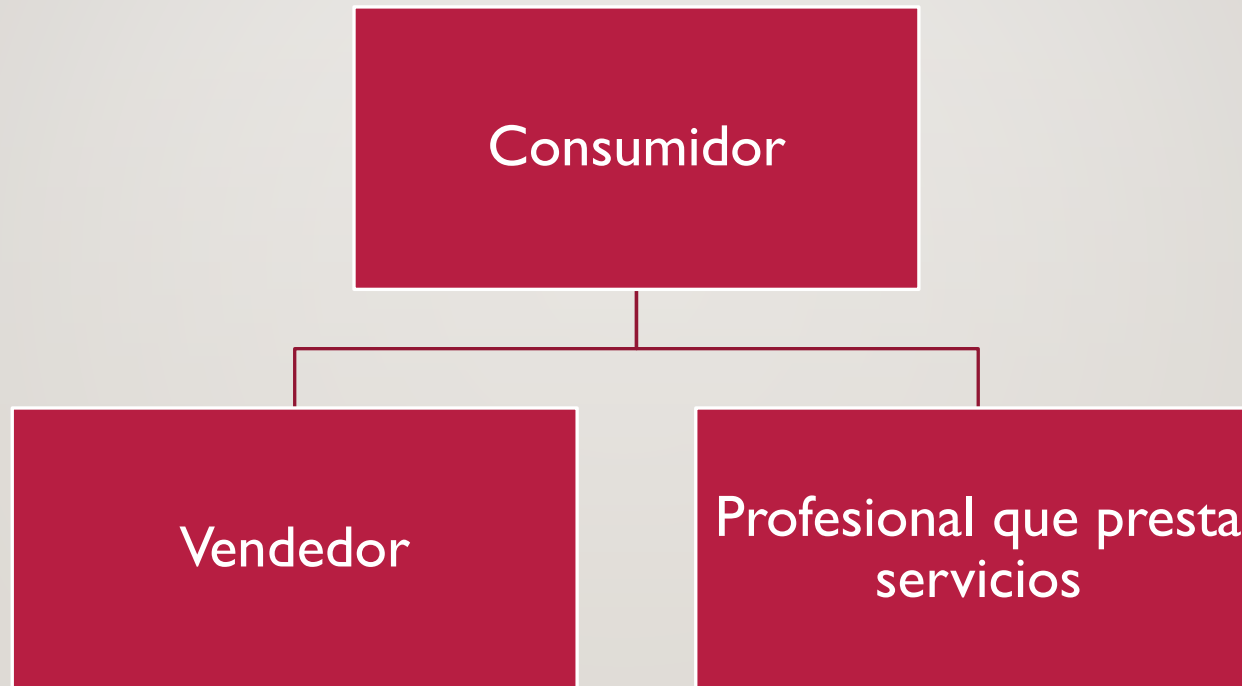
Día Mundial del Consumidor 2025

Concejalía de Comercio,  
Mercados y Consumo  
Servicio de Comercio y Mercados



# PARTES INTERESADAS EN EL ACTO DE CONSUMO (ADQUISICIÓN DE UN BIEN, O PRESTACIÓN DE UN SERVICIO, A CAMBIO DE UN PRECIO CIERTO)

---



# CONCEPTOS DE CONSUMIDOR, Y DE EMPRESARIO (VENDEDOR DEL BIEN O PROFESIONAL QUE PRESTA EL SERVICIO), EN LA NORMATIVA DE CONSUMO

---

**CONSUMIDORES O USUARIOS** serán las **personas físicas** que actúen con un **propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión**. Esta definición presenta idéntica redacción tanto en la Norma estatal (Real Decreto Legislativo 1/2007), como en el Estatuto del Consumidor de Castilla y León (Ley 2/2015).

- Son también consumidores a efectos de la citada norma estatal 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.
- Asimismo, a los efectos del Real Decreto Legislativo 1/2007 y sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, tienen la consideración de **personas consumidoras vulnerables** respecto de relaciones concretas de consumo, aquellas **personas físicas que**, de forma individual o colectiva, **por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran**, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, **en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad**.

**EMPRESARIO** es 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.



# TIPOS DE RELACIONES CONTRACTUALES DE CONSUMO:

---

## Consumo presencial

- Relación contractual entre un consumidor y un empresario, **mediando presencia física, simultánea, entre ambos o con la actuación de sus representantes**. Se distinguen en el Real Decreto Legislativo 1/2007 dos tipos de contratos:
- “Contrato de compraventa o venta”: todo contrato celebrado, en el ámbito de una relación de consumo, en virtud del cual el empresario transmite o se compromete a transmitir la propiedad de bienes al consumidor o usuario pudiendo llevar incluido la prestación de servicios.
- “Contrato de servicios”: todo contrato, con excepción del contrato de venta o compraventa, celebrado en el ámbito de una relación de consumo, en virtud del cual el empresario presta o se compromete a prestar un servicio al consumidor o usuario, incluido aquel de carácter digital.

## Comercio electrónico o digital

- Definidos en el Título III del Real Decreto Legislativo 1/2007 aquellos 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**.
- Entre otras, tienen la consideración de técnicas de comunicación a distancia: el **correo postal, Internet, el teléfono o el fax**.



# DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN EL CONSUMO PRESENCIAL (ARTÍCULO 8 DEL REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007)

---

Son derechos básicos de los consumidores y usuarios y de las personas consumidoras vulnerables:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- c) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- d) La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios en formatos que garanticen su accesibilidad y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute, así como la toma de decisiones óptimas para sus intereses.
- e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
- f) La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial en relación con las personas consumidoras vulnerables...

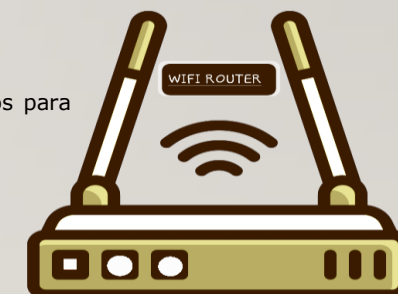


# DERECHOS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO (REGULADOS EN EL TÍTULO III DEL REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, ARTÍCULOS 97 Y SIGUIENTES)

Además de los derechos básicos ya citados previstos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, nos encontramos regulación específica para el comercio electrónico. Destacamos:

**A) Artículo 97. Información precontractual de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible, la siguiente información:**

- Las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios de que se trate.
- Identidad del empresario, incluido su nombre comercial.
- Dirección completa del establecimiento del empresario, número de teléfono y dirección de correo electrónico.
- Precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas, o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza de los bienes o de los servicios, la forma en que se determina el precio, así como, cuando proceda, todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto.
- Procedimientos de pago, entrega y 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.
- 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.
- Cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones (ej. Coste de la devolución de los bienes en caso de desistimiento), el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho, así como el modelo de formulario de desistimiento.
- Recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, contenido digital o servicios digitales.
- Cuando proceda, la existencia de asistencia posventa al consumidor y usuario, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones.
- Duración del contrato, cuando proceda, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución.
- Cuando proceda, la posibilidad de recurrir a un mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos al que esté sujeto el empresario y los métodos para tener acceso al mismo.



# DERECHOS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO (REGULADOS EN EL TÍTULO III DEL REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, ARTÍCULOS 97 Y SIGUIENTES)

---

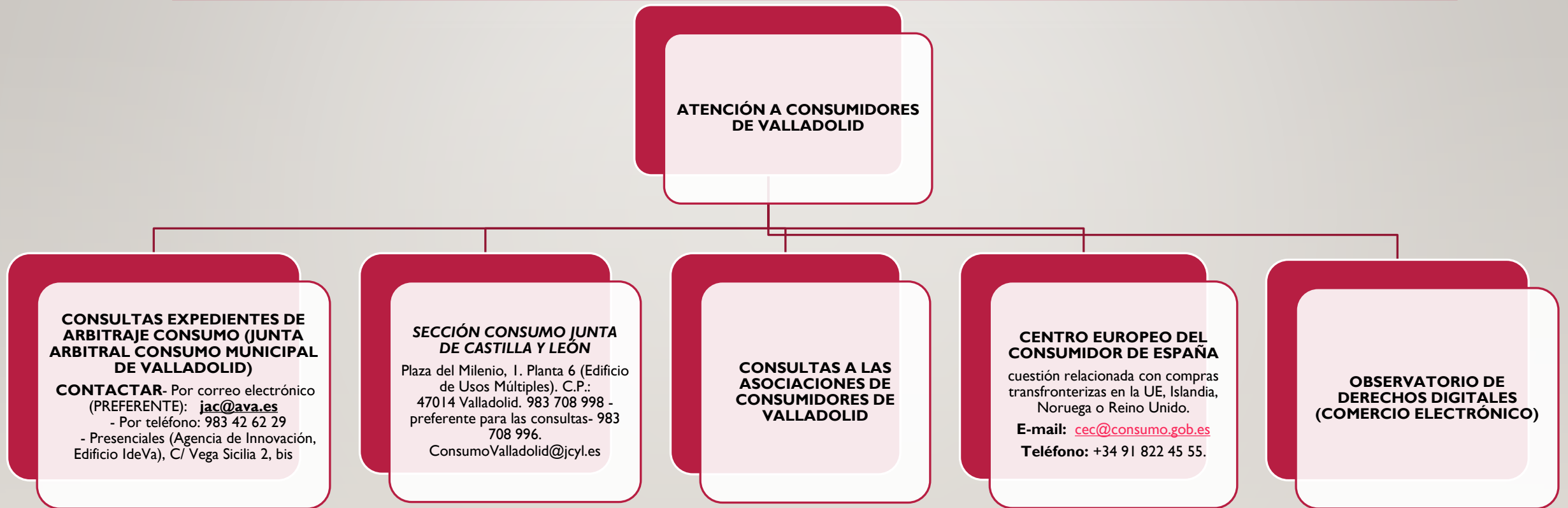
## **B) Artículo 99. Requisitos formales de los contratos celebrados fuera del establecimiento.**

1. En los contratos celebrados fuera del establecimiento, el empresario facilitará al consumidor y usuario la información exigida en el artículo 97.1 en papel o, si este está de acuerdo, en otro soporte duradero. Dicha información deberá ser legible y estar redactada al menos en castellano y en su caso, a petición de cualquiera de las partes, deberá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato y en términos claros y comprensibles.
- 2. El empresario deberá facilitar al consumidor y usuario una copia del contrato firmado o la confirmación del mismo en papel o, si éste está de acuerdo, en un soporte duradero diferente, incluida, cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento a que se refiere el artículo 103.m).





# ORGANISMOS DONDE CONSULTAR O EJERCITAR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR





# OBSERVATORIO DE DERECHOS DIGITALES

---

**Creado el 4 de febrero de 2025**, desde el Gobierno de España, **para asegurar que los derechos de la ciudadanía estén protegidos en el entorno digital, impulsando la implementación de la Carta de Derechos Digitales (Carta publicada en 2021).**

- El Observatorio de Derechos Digitales **quiere contribuir a combatir la desigualdad y la discriminación online**, y favorecer que se adapte el marco jurídico a los retos tecnológicos actuales. Es un espacio de debate, difusión, y divulgación para hacer llegar los avances, ventajas y retos que se presentan. **Promueve un ecosistema digital seguro, inclusivo y equitativo.**
- El Programa Derechos Digitales está **compuesto por personas expertas en derechos digitales, representantes de instituciones públicas, organizaciones de la sociedad civil y profesionales del sector tecnológico y jurídico.** En total participan en su desarrollo más de 150 entidades (49 firmantes de diversos convenios en el marco del programa) y más de 360 personas expertas. El Observatorio de Derechos Digitales, uno de los emblemas de este programa, está formado por una veintena de estas entidades: la Fundación Hermes, Fundación "la Caixa", Fundación Telefónica, Fundación Atresmedia, Universidad San Pablo CEU, Universidad Autónoma de Madrid, Universidad Carlos III de Madrid, el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), Fundación para la Repoblación Sostenible, Universidad Católica del Uruguay, Asociación Europea para la Transición Digital, Fundación Hiberus, Universitat de València Estudi General, Observatorio del Impacto Social y Ético de la Inteligencia Artificial (OdiseIA), Universidad de Santiago de Compostela, Universidad de Navarra, Fundación Diario de Navarra, Universidad de Comillas, Fundación Mobile World Capital Barcelona, y Red.es.

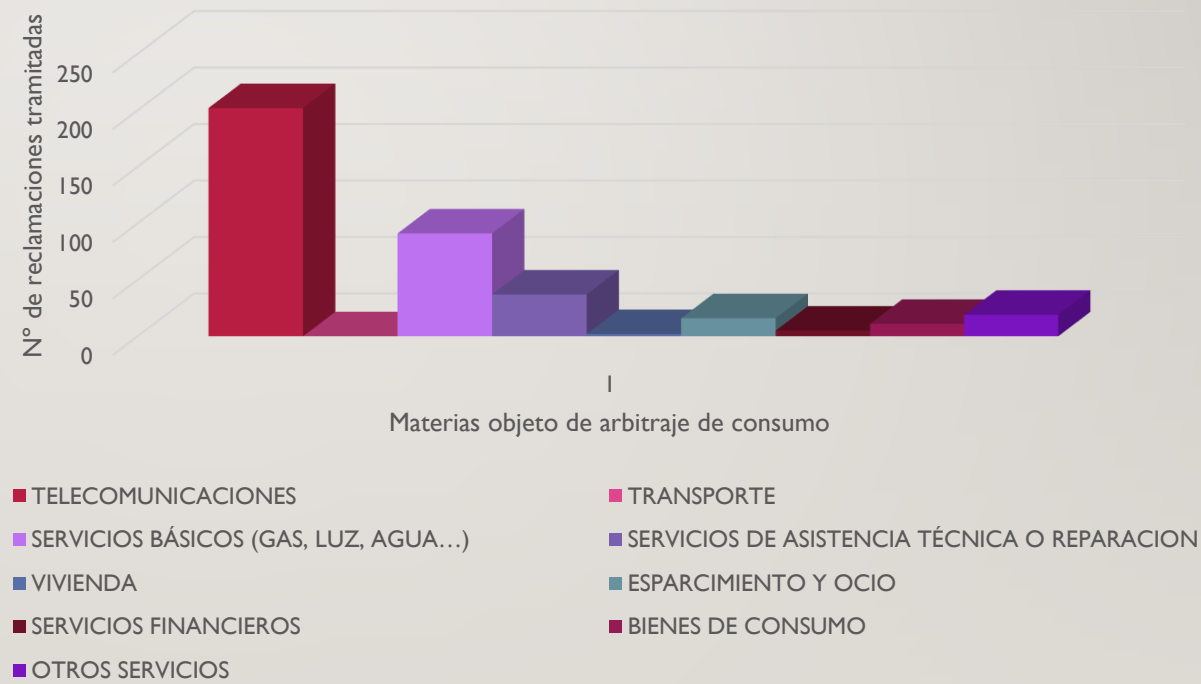
**FORMULARIO DE CONTACTO:** <https://www.derechosdigitales.gob.es>



# PROCEDIMIENTOS TRAMITADOS EN LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO MUNICIPAL DE VALLADOLID EN 2024

Materias objeto de arbitraje	Nº de reclamaciones tramitadas
TELECOMUNICACIONES	202
TRANSPORTE	0
SERVICIOS BÁSICOS (GAS, LUZ, AGUA...)	91
SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA O REPARACION	37
VIVIENDA	2
ESPARCIMIENTO Y OCIO	16
SERVICIOS FINANCIEROS	5
BIENES DE CONSUMO	11
OTROS SERVICIOS	19

Junta Arbitral de Consumo 2024



# CASOS REALES DE PROCEDIMIENTOS TRAMITADOS Y RESOLUCIONES EN LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO MUNICIPAL EN 2024

---

1º) **CONSUMO PRESENCIAL**: RECLAMACIÓN A UNA CONFITERÍA DE VALLADOLID SOLICITANDO EL REINTEGRO DEL COSTE DE UNA TARTA, TRAS CELEBRACIÓN DE UN CUMPLEAÑOS. CAUSA INVOCADA: TARTA QUEMADA.





# CASOS REALES DE PROCEDIMIENTOS TRAMITADOS Y RESOLUCIONES EN LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO MUNICIPAL EN 2024

---

2º) **CONSUMO PRESENCIAL**: RECLAMACIÓN A UNA ZAPATERÍA. CAUSA INVOCADA: TRAS TRES MESES DE USO, LAS ZAPATILLAS HAN EMPEZADO A HACER RUIDO AL CAMINAR POR CASA USÁNDOLAS.





# CASOS REALES DE PROCEDIMIENTOS TRAMITADOS Y RESOLUCIONES EN LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO MUNICIPAL EN 2024

---

3º) **COMERCIO ELECTRÓNICO:** RECLAMACIÓN A UNA APLICACIÓN DE VENTA DE PRODUCTOS ON LINE QUE FOMENTA EVITAR EL DESPERDICIO ALIMENTARIO. CAUSA INVOCADA: TRAS SOLICITAR UN PAQUETE DE FRUTA Y HORTALIZAS, LA CONSUMIDORA RECIBIÓ LOS PRODUCTOS EN MAL ESTADO.



4º) **COMERCIO ELECTRÓNICO:** RECLAMACIÓN A UNA EMPRESA ORGANIZADORA DE UN FESTIVAL MUSICAL CELEBRADO EN VALLADOLID. CAUSA INVOCADA: EL PRIMER DÍA DEL FESTIVAL, HUBO TORMENTA ATMOSFÉRICA, AUNQUE NO SE SUSPENDIÓ EL EVENTO MUSICAL. LA ASISTENTE RECLAMANTE, SOLICITABA EL REINTEGRO DEL IMPORTE DEL PRIMER DÍA DEL FESTIVAL OBJETO DE RECLAMACIÓN.



---

MUCHAS GRACIAS POR VUESTRA ATENCIÓN.

