

**El deber de información
de los empresarios
en las ofertas dirigidas
a los consumidores
en España**

Raquel Guillén Catalán

EL DEBER DE INFORMACIÓN DE LOS EMPRESARIOS EN LAS OFERTAS DIRIGIDAS A LOS CONSUMIDORES EN ESPAÑA

AUTOR: Raquel Guillén Catalán
FECHA DE RECEPCIÓN: Octubre 22 de 2010
DIRECCIÓN: Raquel.Guillen@uv.es

RESUMEN: En este trabajo se pretende sistematizar la regulación del llamado “deber de información” que tienen los empresarios respecto a los consumidores cuando les dirigen ofertas en determinados ámbitos contractuales que, por sus especiales características, necesitan de una mayor protección y cuyo objetivo se centra en que los destinatarios de las ofertas acepten las mismas de forma libre y consciente, ya que en la órbita del derecho de consumo prima el denominado “consentimiento informado”.

Evidentemente, al ser consciente de la imposibilidad de abordar cada una de las distintas clases de oferta por el incalculable número de productos y servicios que se pueden poner a disposición del público, se ha querido reflejar únicamente aquellas que se regulan en España o bien en la propia norma general de protección a los consumidores y usuarios, como los contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles y los viajes combinados, o bien en leyes específicas, como la compraventa de bienes inmuebles, el aprovechamiento por turnos o inclusive, la venta a plazos de bienes muebles.

PALABRAS CLAVES: Deber de información, contratos, derecho de los consumidores, comercio con consumidores.

ABSTRACT: This article intends to explain the regulation of the «duty of information » binding traders towards consumers every time they address, within specific contractual sectors, certain offers that due to their special characteristics require higher level of protection and this “duty of information” aims at obtaining a deliberate and free consent from recipients of the offers, as the well-known “informed consent” prevails within the scope of the Consumer Law.

Certainly, being aware of the difficulties to deal in detail with each type of offer due to the amount of products and services offered to the public, I (this article) intend (s) to give only some indications of those activities regulated in Spain either by the Consumers and Users protection General Regulations, such as consumers distance contracts or package holidays bookings or by specific regulations such as the selling of non movable goods or time-sharing, hire purchase of movables goods or even contracts of goods which include the refund of the price.

KEYWORDS: Duty of information, contract, consumer law, Business to consumer.

El deber de información de los empresarios en las ofertas dirigidas a los consumidores en España

Raquel Guillén Catalán¹

1. Notas preliminares

Todo contrato realizado entre empresarios y consumidores, es decir, lo que concierne al ámbito negocial conocido como “business to consumer”, exige una transparencia y unas garantías mínimas en cuanto a la protección de los consumidores se refiere, puesto que así lo estableció la Comunidad Europea desde 1975.²

Actualmente el artículo 6 bis del Tratado de Lisboa establece la protección a los consumidores como uno de los principios básicos que deben proteger los Estados Miembros de la Unión.

Esa conciencia de los poderes públicos, respecto a la necesidad de protección de los consumidores, se recoge paralelamente en el ordenamiento español en la Constitución Española como principio rector de la política social y económica. En concreto, el párrafo primero del artículo 51 CE establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, promoviendo, asimismo, su información y educación.

Además, dicha protección se materializó, particularmente, con el fin de dar cumplimiento al citado mandato constitucional, con la aprobación de la actualmente derogada Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios.

En la citada Ley se consagraba como un derecho básico de los consumidores y usuarios “la información correcta sobre los diferentes productos o servicios” y la

1 Profesora ayudante Doctor de Derecho Civil, Universitat de València.

2 Los principales programas comunitarios que aluden a la importancia de la protección de los consumidores y usuarios fueron: la Resolución del Consejo de 14 de abril de 1975, sobre el programa preliminar de la Comunidad Europea, para una política de protección e información de los consumidores; la Resolución del Consejo de 19 de mayo de 1981, relativa al segundo programa para una política de protección e información a los consumidores; Resolución del Consejo de 23 de junio de 1986, relativa a la orientación futura de la política de la Comunidad Económica Europea para la protección y el fomento de los intereses de los consumidores; el artículo 100 A del Acta Única Europea de 1 de julio de 1987 y la Resolución del Consejo de 9 de noviembre de 1989, sobre futuras prioridades para el relanzamiento de la política de protección del consumidor.

educación o divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute, señalando expresamente que éste, junto con los demás derechos de los consumidores y usuarios, serán protegidos prioritariamente cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso común, ordinario y generalizado.³

Junto con la mencionada norma de protección de los consumidores y usuarios se publicaron otras normas en la materia que completaban la citada Ley, como, por ejemplo, las referidas a los contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil, a los viajes combinados, a la responsabilidad civil por daños causados por productos defectuosos, etc.

Con la finalidad de mejorar la diversificación legislativa de la protección de los consumidores y usuarios, se promulgó el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante, TRLGDCU).

En particular, la defensa de los consumidores ante el envío de ofertas contractuales de los empresarios se caracteriza de manera general por la exigencia de deberes específicos en el ofrecimiento a los consumidores de determinados bienes o servicios, en atención a las particularidades de dichos sectores de la contratación y con la finalidad de defender sus intereses en todo momento.

Por dicho motivo, en este artículo he pretendido sistematizar las normas relativas al contenido informativo de la oferta contractual dirigida a los consumidores y usuarios, no sólo las que se establecen en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, sino en aquellas normas concretas de determinados ámbitos específicos de contratación de bienes dirigidos a los consumidores que, por su particularidad, también establecen deberes específicos de información con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los consumidores y usuarios.

2. Contratos fuera de los establecimientos mercantiles

Uno de los ámbitos contractuales en el que se observa ese deseo de defensa de los consumidores y usuarios por concurrir unas especiales circunstancias, es la contratación fuera de los establecimientos mercantiles, que se regula por el Título IV del Libro II del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se

3 Vid. SANTOS MORÓN, M^a J., “Información precontractual. Forma y prueba del contrato”, *Curso sobre protección jurídica de los consumidores*, McGraw-Hill, Madrid, 1999, p. 143. La misma señala que esta obligación se justifica por el hecho de que la parte sobre la que recae dicho deber posee mayor información que la otra y además le es menos costoso que a la otra parte obtenerla, en el caso de que no obrara ya en su poder. Además, el carácter de profesional de uno de los contratantes genera en el otro, consumidor, una confianza legítima, necesaria de tutela, en la información que se le facilita sobre el objeto y las condiciones del contrato.

aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Concretamente, el artículo 111 TRLGDCU, párrafo primero, consagra un derecho subjetivo a favor del consumidor de ser informado sobre su derecho de desistimiento⁴ y cuyo obligado a su cumplimiento es el comerciante que emite la oferta fuera del establecimiento mercantil.⁵

No obstante, la actual normativa no regula ningún requisito específico relacionado con el documento de desistimiento que se debe entregar al consumidor⁶.

Al respecto, el citado precepto señala únicamente que el documento contractual deberá contener, en caracteres destacados e inmediatamente encima del lugar reservado para la firma del consumidor y usuario, una referencia clara, comprensible y precisa al derecho de éste a desistir del contrato y a los requisitos y consecuencias de su ejercicio. En consecuencia, el comerciante debe facilitar la mencionada información de manera transparente⁷.

Como se observa, el deber de información del comerciante, junto con la formalización del contrato por escrito, son las únicas obligaciones que debe cumplir el comerciante.

3. Contratos de viajes combinados

En la actualidad se encuentra regulada esta cuestión por el Libro IV del mencionado Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Concretamente, el artículo 152 TRLGDCU señala los siguientes extremos:

4 El derecho de desistimiento es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase, en virtud del artículo 68.1 TRLGDCU.

5 También llamado sujeto pasivo del correspondiente derecho. Vid. GARCÍA RUBIO, M. P., “La forma en los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles. Una aproximación al formalismo como característica del derecho de consumo”, *Actualidad Civil*, núm. 15, 1994, p.278.

6 Teniendo en cuenta que el fundamento de esta obligación era que el consumidor pudiera reflexionar sobre el contrato que acaba de celebrar, tal y como señala la Prof.^a BOTANA GARCÍA, G. en *Los contratos realizados fuera de los establecimientos mercantiles y la protección de los consumidores*, Bosch, Barcelona, 1994, p. 234, no tiene mucho sentido que se haya suprimido en la actual normativa el citado requisito. Además, la autora establecía que la entrega debía ser material no cumpliendo con la finalidad prevista de poner a disposición del consumidor la documentación del contrato o mostrársela sin dejarle copia alguna. Vid. BOTANA GARCÍA, G., *Los contratos realizados fuera de los establecimientos mercantiles y la protección de los consumidores*, Bosch, Barcelona, 1994, p.234.

7 Al respecto señala la Prof.^a García Rubio que debe ser suficientemente clara tanto desde el punto de vista visual; debe ser legible, como desde el punto de vista expositivo o sintáctico, porque debe ser comprensible. Vid. GARCÍA RUBIO, M. P., “La forma en los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles. Una aproximación al formalismo como característica del derecho de consumo”, *Actualidad Civil*, núm. 15, 1994, p.280.

- a. Destinos y medios de transporte, con mención de sus características y clase.
- b. Duración, itinerario y calendario de viaje.
- c. Relación de establecimientos de alojamiento, con indicación de su tipo, situación, categoría o nivel de comodidad y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística en aquellos países en los que exista clasificación oficial.
- d. El número de comidas que se vayan a servir y, en su caso, si las bebidas o algún tipo de ellas no estuvieran incluidas en el régimen alimenticio previsto.⁸
- e. La información de índole general sobre las condiciones aplicables a los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados, y las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia.
- f. Precio final completo del viaje combinado, incluidos los impuestos, y precio estimado de las excursiones facultativas⁹. En el caso de gastos adicionales correspondientes a los servicios incluidos en el viaje combinado que deba asumir el consumidor y que no se abonen al organizador o detallista, información sobre su existencia y, si se conoce, su importe¹⁰.
- g. El importe o el porcentaje del precio que deba pagarse en concepto de anticipo sobre el precio total y el calendario para el pago de la parte de precio no cubierta por el anticipo desembolsado, así como las condiciones de financiación que, en su caso, se oferten.
- h. Si para la realización del viaje combinado se necesita un número mínimo de inscripciones y, en tal caso, la fecha límite de información al consumidor y usuario en caso de anulación.
- i. Cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje.
- j. Nombre y domicilio del organizador del viaje combinado así como, en su caso, de su representación legal en España.
- k. Toda información adicional y adecuada sobre las características del viaje ofertado.

8 En relación a este extremo, el actual precepto añade un plus de información a la derogada letra d) al señalar que junto al número de comidas que se vayan a servir se deberá hacer referencia al hecho de si las bebidas o algún tipo de ellas no estuvieran incluidas en el régimen alimenticio previsto.

9 En principio el precio no puede ser revisado salvo que se haya establecido expresamente esta posibilidad, tanto al alza como a la baja, definiendo las modalidades del cálculo. Concretamente, el artículo 4 de la Directiva de viajes combinados solo prevé la revisión de precios para tener en cuenta las variaciones que experimenten el costo de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios o los tipos de cambio aplicados al viaje organizado de que se trate. Esta posibilidad de revisión de precios se limita temporalmente a los 20 días anteriores a la fecha de salida prevista. Además, la norma comunitaria no fija penalización alguna para el cliente que decida desistir del viaje con motivo del incremento del precio.

10 La derogada letra f) disponía, como información relativa al precio que debía constar en el folleto, no sólo el precio del viaje combinado, sino también el precio estimado de las excursiones facultativas, el importe o el porcentaje del precio que deba pagarse en concepto de anticipo sobre el precio total y el calendario para el pago de la parte de precio no cubierta por el anticipo desembolsado, así como las condiciones de financiación que, en su caso, se oferten.

4. Contratos de compraventa de bienes inmuebles

Concretamente, la cuestión que aquí se plantea se regula por el Real Decreto 515/1989, de 21 de abril de 1989 sobre “Protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compraventa y arrendamiento”¹¹.

En este sentido, resulta de interés señalar de manera sumaria, entre otros, los siguientes extremos de la información que los vendedores o arrendadores de viviendas han de tener a disposición del público:

- a) El nombre o razón social, domicilio y, en su caso, los datos de la inscripción en el Registro Mercantil del vendedor o arrendador.
- b) El plano general del emplazamiento de la vivienda y plano de la vivienda misma.
- c) Descripción de la vivienda con expresión de su superficie útil¹², y descripción general del edificio en que se encuentra, de las zonas comunes y de los servicios accesorios.
- d) Referencia a los materiales empleados en la construcción de la vivienda incluidos los aislamientos térmicos y acústicos, y del edificio y zonas comunes y servicios accesorios¹³.
- e) Datos identificativos de la inscripción del inmueble en el Registro de la Propiedad o expresión de no hallarse inscrito en el mismo.
- f) Precio total¹⁴ o renta de la vivienda y servicios accesorios y forma de pago¹⁵.

La información anterior se complementa cuando nos encontramos ante un supuesto de promoción de viviendas para su venta. Concretamente, en el citado supuesto, sin perjuicio de los anteriores extremos, también se deberá suministrar la siguiente información legal:

- a. Copia de las autorizaciones legalmente exigidas para la construcción de la vivienda y de la cédula urbanística, así como de la licencia o acto equivalente para la utilización u ocupación de la vivienda, zonas comunes y servicios accesorios.

11 CAÑIZARES LASO, A., *Las Cláusulas Abusivas en la Contratación Inmobiliaria*, Tecnos, Madrid, 2006, p. 34.

12 Al respecto véase CAÑIZARES LASO, A., *Las Cláusulas Abusivas en la Contratación Inmobiliaria*, Tecnos, Madrid, 2006, p. 38, n. 36, donde se analizan con todo detalle la jurisprudencia emitida al respecto.

13 La citada obligación de informar sobre los materiales empleados en la construcción supone que la memoria de calidades forme parte del contenido normativo del contrato. Para mayor abundamiento y con una incesante justificación jurisprudencial, véase CAÑIZARES LASO, A., *Las Cláusulas Abusivas en la Contratación Inmobiliaria*, Tecnos, Madrid, 2006, p. 39, n. 38.

14 Vid. Artículo 6.1.1 del Real Decreto 515/1989 que señala que el precio total de la venta incluye los honorarios de agente y el IVA, si la venta está sujeta a este impuesto o la cuota que corresponda por el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

15 En relación a la forma de pago, el artículo 6.1.2. establece que en caso de preverse aplazamientos se indicará el tipo de interés aplicable y las cantidades que corresponderá abonar por principal e intereses y fecha del vencimiento de unos y otros.

- b. Estatutos y normas de funcionamiento de la Comunidad de propietarios.
- c. Información en cuanto al pago de los tributos de todas clases que graven la propiedad o utilización de la vivienda.
- d. El nombre y domicilio del arquitecto y el nombre o razón social y domicilio del constructor cuando se trate de primera transmisión.
- e. Los derechos del consumidor de no soportar los gastos derivados de la titulación que correspondan legalmente al vendedor.
- f. La obligación de que los contratos consten y se otorguen en documento público.
- g. El derecho a la elección de Notario y
- h. la entrega de una copia de los documentos informativos en el momento de la firma del contrato.

5. Contratos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico

Para averiguar los datos informativos que se deben facilitar cuando los consumidores quieren adquirir un derecho de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico, se debe acudir a la Ley 42/1998, de 15 de diciembre.

La citada norma de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles, en los artículos 8 y 9, incide, de forma específica, en la salvaguarda del derecho a la información de los que se acojan a este régimen de disfrute de bienes inmuebles¹⁶.

En primer lugar, cabe señalar que el empresario está obligado a editar un folleto que tendrá el carácter de oferta vinculante y que contendrá la información esencial para que el consumidor interesado pueda conocer las características concretas del régimen al que pertenece el derecho que se le ofrece, de conformidad con el párrafo segundo del artículo 8 de la citada norma.

En particular, en el citado documento se mencionarán los siguientes extremos¹⁷:

- a) Identidad y domicilio del propietario o promotor y de cualquier persona física o jurídica que participe profesionalmente en la transmisión o comercialización de los derechos de aprovechamiento por turno.

16 En este concreto aspecto, la normativa española no hacía otra cosa que acatar el mandato contenido en el artículo 3 y 4 de la Directiva 94/47/CE, de 26 de octubre, **relativa a la protección de los adquirentes en lo relativo a determinados aspectos de los contratos de adquisición de un derecho de utilización de inmuebles en régimen de tiempo compartido** que imponía al vendedor una obligación de información consistente en el deber del vendedor de disponer de un documento informativo en el que se recogiesen determinados extremos básicos para la formación de la voluntad contractual.

17 Al listado de extremos que señala el párrafo segundo del artículo 8 en relación al folleto informativo, el párrafo quinto del mismo artículo añade que el documento informativo, junto con cualquier tipo de publicidad, promoción u oferta relativa a derechos de aprovechamiento por turno, ha de indicar los datos de inscripción del régimen en el Registro de la Propiedad, expresando la titularidad y cargas, advirtiendo que aquél debe consultarse a efectos de conocer la situación jurídica de la finca y el íntegro contenido del régimen de aprovechamiento por turno.

- b) La naturaleza real o personal de los derechos que van a ser objeto de transmisión, con indicación de la fecha en que, según lo que resulte de la nota del Registro de la Propiedad al pie de la escritura reguladora, se ha de extinguir el régimen.
- c) Si la obra está en construcción, indicación de la fecha límite para su terminación, también según lo que resulte de la escritura reguladora, e indicación de la fecha estimada de extinción del régimen, calculada sobre la fecha límite de la terminación de la obra.
- d) Descripción precisa del inmueble sobre el que se ha constituido el régimen y de su situación, y si la obra está concluida o se encuentra en construcción.
- e) Los servicios comunes que permiten la utilización del inmueble y los demás de los que puede o podrá disfrutar el adquirente, con indicación de la fase en que se encuentran y las condiciones de tal disfrute.
- f) Instalaciones de uso común a las que el titular podrá tener acceso y, si procede, condiciones para ese acceso, con indicación expresa de su importe o de las bases para su determinación.
- g) Indicación, en su caso, de la empresa de servicios que se hará cargo de la administración, con expresión de su denominación y sus datos de inscripción en el Registro Mercantil.
- h) Precio de los derechos de aprovechamiento por turno, las cargas legalmente obligatorias, los gastos anuales o su estimación, por ocupación del inmueble, por utilización de las instalaciones y servicios comunes, así como los derivados de la administración, conservación y el mantenimiento del alojamiento y elementos comunes, con indicación del procedimiento de cálculo de las futuras anualidades.
- i) Información sobre el número de alojamientos susceptibles de aprovechamiento por turno y del número de turnos por alojamiento.
- j) Información sobre los derechos de desistimiento y de resolución unilateral que tendrá el adquirente, expresando el tiempo de que dispondrá, según esta Ley, para ejercitarlo, que no tendrá a su cargo ningún gasto por el ejercicio del mismo, e indicación de la persona y domicilio a quien deberá comunicarse, si se ejercita. Si la obra está en construcción, indicación del aval o del seguro constituido para garantizar la terminación de la misma.
- k) Si existe o no la posibilidad de participar en un sistema de intercambio y, en caso positivo, los datos personales del mismo y las condiciones del citado programa.
- l) Si existe la posibilidad de participar en un sistema organizado para la cesión a terceros del derecho objeto del contrato con indicación de los posibles costes de dicha cesión.

Amén de lo anterior, los párrafos terceros y cuarto del citado precepto respectivamente, señalan que la persona que se dedique profesionalmente a la transmisión de derechos de aprovechamiento por turno deberá también cumplir con los siguientes mandatos:

- Informar al adquirente sobre cómo puede solicitar información genérica y gratuita acerca de los derechos que, en general, le asisten en los organismos y a los profesionales oficiales como Instituto Nacional de Consumo, oficinas

municipales de consumo, oficinas de turismo, Registro de la Propiedad, Notarios..., indicando la dirección y teléfono de los más próximos al lugar donde se encuentre el inmueble sobre el que se ha constituido el régimen,

- y tener a disposición de las personas a quienes proponga la celebración del contrato, un inventario completo de todos los muebles, instalaciones y ajuar con que cuente el alojamiento y en el que conste el valor global del mismo.

6. Las ventas a plazos de bienes muebles

Las particularidades de este tipo de ofertas se reflejan en la Ley 27/1998, de 13 de julio, de Venta a Plazos de Bienes Muebles¹⁸.

En cuanto a los requisitos previos de información, la específica norma únicamente señala en el artículo 13, lo que se refiere al precio de los bienes ofrecidos en venta a plazos, al establecer que se deberá expresar en la publicidad el precio de adquisición al contado y el precio total a plazos y, en el supuesto de que se hubiera estipulado un tipo de interés variable, se fijará el precio estimado total según el tipo vigente en el momento de la celebración del contrato, haciendo constar expresamente que se ha calculado así¹⁹.

Además, el párrafo segundo del mismo artículo establece que en la publicidad y en los anuncios y ofertas exhibidos en locales comerciales, en los que se ofrezca un crédito o la intermediación para la celebración de un contrato sujeto a esta Ley deberá, en todo caso, indicarse el tipo de interés, así como la tasa anual equivalente, mediante un ejemplo representativo²⁰.

En consecuencia, no cabe sino finalizar afirmando que se protege a los consumidores que compran bienes muebles a plazos²¹, pero, a mi parecer, de manera débil²², sin establecer la exigencia de informar al consumidor de un exhaustivo elenco de extremos en la oferta contractual, sino que se espera a la formalización del contrato.

18 MARTÍN BERNAL, J. M., “Notas apresuradas sobre la ley 28/1998 de venta a plazos de bienes muebles”, *La Ley*, núm. 5, 1998, pp. 1633-1640.

19 ALMOGUERA GÓMEZ, A., “La nueva ley de venta a plazos de bienes muebles”, en BELTRÁN SÁNCHEZ, E. M. Y NIETO CAROL, U., *Contratación mercantil: [Jornadas sobre contratación mercantil]*, 1999, pp. 55-92.

20 GARCÍA SOLÉ, F., *Comentarios a la Ley de venta a plazos de bienes muebles: (Ley 28/1998, de 13 de julio)*, Civitas, Madrid, 1999.

21 RUBIDO DE LA TORRE, C., “La protección al consumidor: su marco legal: Especial referencia a la Ley 28/98 de 13 de julio, de venta a plazos de bienes muebles”, *Actualidad civil*, núm. 1, 2000, pp. 305-319.

22 TRUJILLO DÍEZ, I. J., “Aspectos controvertidos en la nueva Ley de venta a plazos de bienes muebles”, *Derecho de los negocios*, Año núm. 10, núm. 101, 1999, pp. 25-38.

7. La falta de cumplimiento del deber de información

El legislador español, aunque aplica de manera general, como se acaba de estudiar, la obligación de informar a los consumidores a la hora de adquirir bienes y servicios, dichos deberes de información varían según el ámbito contractual en que estemos.

No obstante, el problema no acaba en ese punto, ya que como se sabe un deber nunca es efectivo si no se establece un régimen sancionador al respecto.

Por tanto, en este apartado, se va a ejemplificar de manera concisa cual ha sido la postura del legislador español ante la falta de cumplimiento del deber de información en los analizados previamente.

La primera solución es establecer sanciones administrativas ante el supuesto de incumplimiento de los deberes de información cuando el consumidor se encuentre ante una contratación de derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles.

La segunda respuesta que se otorga es la nulidad del contrato de manera expresa y directa cuando se trate de oferta de bienes fuera de establecimiento mercantil, e inclusive, como última opción, no se establece consecuencia alguna sino que se debe acudir en ese caso a las reglas generales establecidas en los artículos 1.300 y siguientes del Código Civil.

8. Conclusiones

En la actualidad, como se acaba de exponer, existen notables diferencias entre los distintos ámbitos contractuales a los que los consumidores tienen acceso. No sólo respecto a la variedad de deberes de información que el oferente debe recoger en toda oferta contractual, sino también la pluralidad de soluciones que se ofrecen en el panorama nacional para la resolución de los conflictos que se presentan en el ámbito de la contratación con los consumidores y, en particular, en el supuesto concreto del incumplimiento de los citados deberes de información, tanto en aquella oferta que se rige por la regulación general, como aquéllas a las que se les aplican reglas particulares por desarrollarse en unos ámbitos específicos que requieren una protección especial, como, por ejemplo, el ámbito de los viajes combinados, los derechos de aprovechamiento por turnos, la compraventa de viviendas, la venta a plazos, etc...

Por todo ello, sería recomendable que el legislador, ya en lo nacional ya en lo comunitario si se quiere ser más ambicioso, uniformara no sólo los diversos extremos que se deben incluir en el deber de información que comprende las ofertas contractuales sino la sanción de su incumplimiento, puesto que supondría una mayor seguridad jurídica y aumentaría la confianza de los consumidores.

BIBLIOGRAFÍA

ALMOGUERA GÓMEZ, A., “La nueva ley de venta a plazos de bienes muebles”, en BELTRÁN SÁNCHEZ, E. M. Y NIETO CAROL, U., *Contratación mercantil: [Jornadas sobre contratación mercantil]*, 1999, pp. 55-92.

BOTANA GARCÍA, G. en *Los contratos realizados fuera de los establecimientos mercantiles y la protección de los consumidores*, Bosch, Barcelona, 1994.

CAÑIZARES LASO, A., *Las Cláusulas Abusivas en la Contratación Inmobiliaria*, Tecnos, Madrid, 2006.

GARCÍA RUBIO, M. P., “La forma en los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles. Una aproximación al formalismo como característica del derecho de consumo”, *Actualidad Civil*, núm. 15, 1994, p.278.

GARCÍA SOLÉ, F., *Comentarios a la Ley de venta a plazos de bienes muebles: (Ley 28/1998, de 13 de julio)*, Civitas, Madrid, 1999.

MARTÍN BERNAL, J. M., “Notas apresuradas sobre la ley 28/1998 de venta a plazos de bienes muebles”, *La Ley*, núm. 5, 1998, pp. 1633-1640.

RUBIDO DE LA TORRE, C., “La protección al consumidor: su marco legal: Especial referencia a la Ley 28/98 de 13 de julio, de venta a plazos de bienes muebles”, *Actualidad civil*, núm. 1, 2000, pp. 305-319.

TRUJILLO DÍEZ, I. J., “Aspectos controvertidos en la nueva Ley de venta a plazos de bienes muebles”, *Derecho de los negocios*, Año núm. 10, núm. 101, 1999, pp. 25-38.