

**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, supone el desarrollo del artículo 51.1 y 51.2 de la Constitución que, de acuerdo con el artículo 53.3 de la misma. También en conexión artículos 38, 128 y con lo establecido en el artículo 139, sobre el marco general del sistema económico español.

Por otro lado, supone la trasposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios. Se trata de aproximar la legislación nacional en materia de protección de los consumidores y usuarios a la normativa comunitaria.

Por todo ello, el Real Decreto Legislativo 1/2007 tiene el carácter de principio informador del ordenamiento jurídico; lo que significa que esta norma tiene por objeto establecer el régimen jurídico de protección de los consumidores y usuarios en el ámbito de las competencias del Estado.

Esta norma será de aplicación a las relaciones entre empresarios proveedores que suministran productos a consumidores y usuarios:

- **Consumidores o usuarios** (personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional)
- **Empresarios** (toda persona física o jurídica que actúa en el marco de su actividad empresarial o profesional, pública o privada).
- **Proveedor** (empresario que suministra o distribuye productos en el mercado, cualquiera que sea el título o contrato en virtud del cual realice dicha distribución).

Los derechos básicos de los consumidores y usuarios recogidos en la ley son los siguientes:

- **Protección contra riesgos** para su salud o seguridad. De acuerdo con la ley se consideran seguros los bienes o servicios que, en condiciones de uso normales o razonablemente previsibles, incluida su duración, no presenten riesgo alguno para la salud o seguridad de las personas, o únicamente los riesgos mínimos compatibles con el uso del bien o servicio y considerados admisibles dentro de un nivel elevado de protección de la salud y seguridad de las personas.
- **Protección de sus intereses** económicos y sociales (contra prácticas desleales o cláusulas abusivas).
- **Indemnización** de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- **Información correcta** sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute. Para ello, los empresarios pondrán en conocimiento previo del consumidor y usuario, por medios apropiados, los riesgos susceptibles de provenir de una utilización previsible de los bienes y servicios, habida cuenta de su naturaleza, características, duración y de las personas a las que van destinados.
- 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.

- **Protección de sus derechos** mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

La información necesaria en la oferta comercial de bienes y servicios ha de incluir información sobre las características del servicio y su precio, de modo que posibilite que el usuario tome una decisión sobre la contratación. Deberá contener al menos la siguiente información:

- Nombre, razón social y domicilio completo del empresario responsable de la oferta comercial.
- Características esenciales del bien o servicio de una forma adecuada a su naturaleza y al medio de comunicación utilizado.
- Precio final completo, incluidos impuestos, desglosando, los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta y los gastos adicionales que se repercutan al usuario.
- En el resto de los casos en que, debido a la naturaleza del bien o servicio, no pueda fijarse con exactitud el precio en la oferta comercial, incluyendo los gastos adicionales, deberá informarse sobre la base de cálculo que permita al consumidor o usuario comprobar el precio.
- Los procedimientos y plazos de pago, plazos de ejecución y el sistema de tratamiento de las reclamaciones.
- Existencia, en su caso, del derecho de desistimiento.

El régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos, deberá permitir que el usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad del bien o servicio y pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; pueda hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos, y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso. La devolución del precio del producto habrá de ser total en el caso de falta de conformidad del producto con el contrato

Todos estos derechos son irrenunciables, por lo que su renuncia por los consumidores es nula (por ejemplo, en el caso de cláusulas que obliguen al consumidor a dicha renuncia).

La ley establece infracciones y sanciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios. Por ejemplo, el incumplimiento de los requisitos, las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud, alteración de la calidad en bienes y servicios, el incumplimiento de las garantías, y en general cualquier situación que induzca a engaño o confusión, o la introducción de cláusulas abusivas en los contratos.

También la imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas o cualquier otro tipo de intervención o actuación ilícita que suponga un incremento de precios o márgenes comerciales.

Igualmente en el caso de incumplimiento de las disposiciones y normativas sobre seguridad y salud, en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para los consumidores y usuarios.

Las sanciones establecidas pueden llegar a superar los 600.000 €, además de la clausura de los establecimientos.

Antes de contratar, el empresario deberá poner a disposición del usuario, gratuitamente, de forma clara, comprensible y adaptada a las circunstancias la información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, y de los bienes o servicios objeto del mismo:

- Nombre, razón social y domicilio completo del responsable de la oferta contractual.
- Precio final completo, incluidos los impuestos, o presupuesto, en su caso, desglosando, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, los gastos que se repercutan al usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación u otras condiciones de pago similares.
- Fecha de entrega, ejecución del contrato y duración.
- Procedimiento de que dispone el consumidor para poner fin al contrato.
- Garantías ofrecidas.
- 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.
- Existencia del derecho de desistimiento del contrato que pueda corresponder al consumidor y usuario, el plazo y la forma de ejercitarlo.
- La dirección completa en la que el consumidor o usuario puede presentar sus quejas y reclamaciones, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos.

La ley regula también los viajes combinados (la combinación previa de, por lo menos, dos de los elementos señalados, vendida u ofrecida en venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia).

- Transporte,
- Alojamiento,
- Otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.

En estos viajes, y de acuerdo con la ley, el organizador deberá, además, poner a disposición de los consumidores y usuarios un programa o folleto informativo que contenga por escrito la correspondiente oferta sobre el viaje combinado y que deberá incluir una clara, comprensible y precisa información sobre los siguientes extremos:

- Destinos y medios de transporte, con mención de sus características y clase.
- Duración, itinerario y calendario de viaje.
- 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.
- 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.
- 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.
- Precio final completo del viaje combinado, incluidos los impuestos, y precio estimado de las excursiones facultativas. 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 importe.
- 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.
- 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.
- Cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje.
- Nombre y domicilio del organizador del viaje combinado así como, en su caso, de su representación legal en España.
- Toda información adicional y adecuada sobre las características del viaje ofertado.

La información contenida en el programa-oferta será vinculante para el organizador y el detallista del viaje combinado, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor y usuario antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa-oferta.
- Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

Los contratos que se establezcan deben tener en cuenta una serie de medidas en defensa de consumidores y usuarios.

- Debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar o, en su caso, de poner fin al contrato.
- Se prohíben las cláusulas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor.

- El consumidor podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados.
- En los contratos se entregará recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor y usuario, cuando éstas sean utilizadas en la contratación.
- La formalización del contrato será gratuita para el consumidor, cuando legal o reglamentariamente deba documentarse éste por escrito o en cualquier otro soporte de naturaleza duradera.

El contrato de viaje combinado habrá de tener en cuenta las medidas anteriores, deberá formularse por escrito y contener entre sus cláusulas, en función de las características de la oferta de que se trate, referencia, al menos, a los siguientes elementos:

- El destino o los destinos del viaje.
- En caso de fraccionamiento de la estancia, los distintos períodos y sus fechas.
- Los medios, características y categorías de los transportes que se vayan a utilizar.
- Las fechas, horas y lugares de salida y de regreso.
- En caso de que el viaje combinado incluya alojamiento, su situación, su categoría turística y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística, en aquellos países en los que exista clasificación oficial, y el número de comidas que se sirvan.
- Número mínimo de personas exigido, en su caso, para la realización del viaje combinado y, en tal supuesto, fecha límite de información al consumidor y usuario en caso de cancelación, que deberá efectuarse con una antelación mínima de diez días a la fecha prevista de iniciación del viaje.
- El itinerario.
- Las visitas, excursiones o demás servicios incluidos en el precio total convenido del viaje combinado.
- El nombre y la dirección del organizador, del detallista y, si procede, del asegurador.
- El precio del viaje combinado, desglosando los gastos de gestión, así como una indicación de toda posible revisión del mismo, y de los posibles derechos e impuestos correspondientes a los servicios contratados, cuando no estén incluidos en el precio del viaje combinado.
- Los gastos de anulación, si los hubiere y puedan calcularse razonablemente de antemano, debidamente desglosados. Si no pudiera calcularse su importe razonablemente de antemano, el hecho de que se podrán repercutir tales gastos, siempre que se hayan producido efectivamente.
- Modalidades de pago del precio y, en su caso, calendario y condiciones de financiación.

- Toda solicitud especial que el consumidor y usuario haya transmitido al organizador o al detallista y que éste haya aceptado.
- La obligación del consumidor y usuario de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.
- El plazo de prescripción de las acciones establecido en el artículo 164, en el que el consumidor y usuario podrá formular sus reclamaciones por la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.
- El plazo en que el consumidor y usuario podrá exigir la confirmación de sus reservas.

El consumidor y usuario será informado, con anticipación a la celebración del contrato, del contenido de las cláusulas contractuales y recibirá una copia de aquél, una vez formalizado el mismo.

La descripción del viaje combinado comunicada por el detallista o, en su caso, por el organizador al consumidor y usuario, así como su precio y todas las demás condiciones aplicables al contrato deberán ser veraces y comprobables.

Así, los organizadores de viajes combinados deberán facilitar, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia y con el tiempo necesario antes del inicio del viaje, a los consumidores y usuarios con los que hayan contratado, la siguiente información, que deberá facilitarse a más tardar en el momento de confirmación de las reservas:

- Los horarios y lugares de las escalas y los enlaces, así como la indicación de la categoría del lugar que deberá ocupar el viajero en el medio o medios de transporte que vayan a ser utilizados.
- El nombre, dirección y número de teléfono de la representación del organizador o detallista en cada destino o, en su defecto, los de los organismos locales que puedan ayudar al consumidor y usuario en caso de dificultades. Cuando no existan dichas representaciones y organismos, el consumidor y usuario deberá poder disponer, en cualquier caso, de un número de teléfono de urgencia o de cualquier otra información que le permita ponerse en contacto con el organizador o detallista.
- Para los viajes y estancias de menores en el extranjero, la información que permita establecer un contacto directo con éstos o los responsables de su estancia «in situ» durante el viaje.
- Información, de acuerdo con la legislación vigente reguladora del seguro privado, sobre la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación por el consumidor y usuario, o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

La ley admite expresamente la cesión de la reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo. La cesión deberá ser comunicada por escrito al detallista o, en su caso, al

organizador con una antelación mínima de 15 días a la fecha de inicio del viaje, salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato.

La persona que ceda su reserva en el viaje combinado y el cesionario responderán solidariamente, ante el detallista o, en su caso, el organizador que sean parte del contrato, del pago del saldo del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado dicha cesión.

La revisión de precios o modificación de los contratos de los viajes combinados está regulada expresamente en la ley en los siguientes términos:

- Los precios establecidos en el contrato no podrán ser revisados, salvo si éste establece de manera explícita la posibilidad de revisión, tanto al alza como a la baja, y, a tal fin, se definen las modalidades precisas de cálculo.
- La revisión sólo tendrá lugar para incorporar variaciones del precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado.
- Será nula la revisión de precios al alza efectuada en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje.
- En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor y usuario.
- En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa en cláusulas negociadas individualmente, el consumidor y usuario podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio.
- El consumidor y usuario deberá comunicar la decisión que adopte al detallista o, en su caso, al organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere este artículo.
- En el supuesto de que el consumidor y usuario no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

La resolución o cancelación del contrato está regulada en la ley, distinguiéndose supuestos en los que sea por causa imputable al organizador o al usuario.

Resolución del contrato por causa imputable al organizador o cancelación del viaje.

- En el supuesto de que el consumidor y usuario opte por resolver el contrato, o de que el organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor y usuario, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que el organizador o detallista pueda proponérselo.

- En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el organizador o el detallista deberán rembolsar al consumidor y usuario, cuando proceda en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato.
- En todo caso, el consumidor y usuario podrá exigir el reintegro de las cantidades desembolsadas al empresario al que se las abonó.
- El mismo derecho previsto en el número anterior corresponderá al consumidor y usuario que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.
- En los anteriores supuestos, el organizador y el detallista serán responsables del pago al consumidor y usuario de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que en ningún supuesto podrá ser inferior al 5 por ciento del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10 por ciento si se produce entre los quince y tres días anteriores, y el 25 por ciento en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las 48 horas anteriores.
- No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:
  - Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor y usuario antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato, que como mínimo será de 10 días de antelación mínima a la fecha prevista de iniciación del viaje.
  - Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

#### Resolución del contrato por causa imputable al consumidor o usuario.

- En todo momento el consumidor y usuario podrá dejar sin efecto los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar al organizador o detallista en las cuantías que a continuación se indican, salvo que tal resolución tenga lugar por causa de fuerza mayor:
- Abonará los gastos de gestión, los de anulación, si los hubiere, y una penalización consistente en el 5 por ciento del importe total del viaje, si la cancelación se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15 por ciento entre los días tres y diez, y el 25 por ciento dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.
- De no presentarse a la salida, el consumidor y usuario está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.
- En el caso de que el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques o tarifas especiales, los gastos de cancelación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.



Las consecuencias de la no prestación de servicios está también previsto en la ley, de modo que en el caso de que, después de la salida del viaje, el organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor y usuario, y, en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor y usuario continúa el viaje con las soluciones dadas por el organizador se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

Si estas soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el consumidor y usuario no las aceptase por motivos razonables, aquél deberá facilitar a éste, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.

En caso de reclamación, el detallista o, en su caso, el organizador deberá obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.

En ésta línea, los organizadores responderán frente al consumidor y usuario, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los organizadores y detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios.

La responsabilidad frente al consumidor será solidaria de cuantos empresarios, sean organizadores o detallistas, concurren conjuntamente en el contrato cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, sin perjuicio del derecho de repetición de quien responda ante el consumidor y usuario frente a quien sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

Los organizadores y detallistas de viajes combinados responderán, asimismo, de los daños sufridos por el consumidor y usuario como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.

Dicha responsabilidad cesará cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:

- Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor y usuario.
- Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
- Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.
- Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista, o en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

En los supuestos de exclusión de responsabilidad el organizador y el detallista que sean parte en el contrato estarán obligados, no obstante, a prestar la necesaria asistencia al consumidor y usuario que se encuentre en dificultades.

El resarcimiento de los daños, que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, quedará limitado con arreglo a lo previsto en los convenios internacionales reguladores de dichas prestaciones. No podrán establecerse excepciones mediante cláusula contractual.

Finalmente, la ley reconoce la posibilidad de celebrar contratos a distancia; sin la presencia física simultánea de los contratantes, siempre que la oferta y aceptación se realicen de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el empresario (impresos, cartas, teléfono, correo electrónico, fax...).

En estos casos, antes de iniciar el procedimiento de contratación y con la antelación necesaria, el empresario deberá suministrar al consumidor y usuario, de forma veraz y suficiente, la información prevista para los demás contratos y además:

- El coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia cuando se calcule sobre una base distinta de la tarifa básica.
- Las características esenciales del bien o servicio.
- Los gastos de entrega y transporte, en su caso.
- El plazo de vigencia de la oferta y del precio y, en su caso, la ausencia del derecho de desistimiento.
- Las circunstancias y condiciones en que el empresario puede suministrar un bien o servicio de calidad y precio equivalentes, en sustitución del solicitado por el consumidor y usuario, cuando se quiera prever esta posibilidad.
- La forma de pago y modalidades de entrega o de ejecución.
- En su caso, indicación de si el empresario dispone o está adherido a algún procedimiento extrajudicial de solución de conflictos.

Toda esta información deberá facilitarse al consumidor y usuario de modo claro e inequívoco, mediante cualquier técnica adecuada al medio de comunicación a distancia utilizado, y deberá respetar, en particular, el principio de buena fe en las transacciones comerciales.

Igualmente, la información precontractual, deberá incluir la dirección del establecimiento del empresario donde el consumidor y usuario pueda presentar sus reclamaciones, las garantías existentes y las condiciones para la denuncia del contrato, en caso de celebración de un contrato de duración indeterminada o de duración superior a un año. Para que un contrato a distancia pueda llevarse a cabo se precisa el consentimiento expreso del consumidor o usuario.