



VENDES A DISTÀNCIA

1. INFORMACIÓ GENERAL

En els darrers anys ha augmentat considerablement la venda de béns i serveis a distància. Per això, és important que els consumidors i usuaris coneguin els seus drets quan trien aquesta forma de contractació.

2. DRETS DELS CONSUMIDORS

2.1. Definició de la relació de consum a distància

Les relacions de consum a distància són els contractes subscrits a distància amb els consumidors i usuaris en el marc d'un sistema organitzat de venda o prestació de serveis a distància, sense la presència física simultània de l'empresari i del consumidor i usuari, i en què s'han utilitzat exclusivament una o més tècniques de comunicació a distància fins al moment de la formalització del contracte i en la mateixa formalització.

Entre d'altres, tenen la consideració de tècniques de comunicació a distància el correu postal, Internet, el telèfon o el fax.

La normativa en matèria de contractes a distància no és aplicable:

- Als contractes de serveis socials, incloent-hi l'habitatge social, la cura dels infants i el suport a les famílies i persones necessitades, temporalment o permanentment, inclosa l'atenció a llarg termini.

- Als contractes de serveis relacionats amb la salut, que presta un professional sanitari a pacients per avaluar, mantenir o restablir el seu estat de salut, incloent-hi la recepta, dispensació i provisió de medicaments i productes sanitaris, independentment del fet que aquests serveis es prestin en instal·lacions sanitàries.
- Als contractes d'activitats de joc per diners que impliquen apostes de valor monetari en jocs d'atzar, incloent-hi les loteries, els jocs de casino i les apostes.
- Als contractes de serveis financers.
- Als contractes de creació, adquisició o transferència de béns immobles o de drets sobre aquests béns.
- Als contractes per a la construcció d'edificis nous, la transformació substancial d'edificis existents i el lloguer d'allotjaments per usar-los com a habitatge.
- Als contractes relatius als viatges combinats, les vacances combinades i els circuits combinats que regula la Llei.
- Als contractes relatius a la protecció dels consumidors i usuaris respecte de determinats aspectes dels contractes d'aprofitament per torn de béns d'ús turístic, d'adquisició de productes de vacances de llarga durada, de revenda i d'intercanvi que regula la Llei 4/2012, de 6 de juliol, de contractes d'aprofitament per torn de béns d'ús turístic, d'adquisició de productes de vacances de llarga durada, de revenda i d'intercanvi i normes tributàries.
- Als contractes que, d'acord amb la legislació vigent, s'hagin de subscriure davant un fedatari públic, obligat per llei a ser independent i imparcial i a garantir, mitjançant el subministrament

d'una informació jurídica comprensible, que el consumidor i usuari subscriu el contracte únicament amb la reflexió prèvia suficient i amb coneixement ple del seu abast jurídic.

- Als contractes per al subministrament de productes alimentaris, begudes o altres béns de consum corrent a la llar, subministrats físicament per un empresari mitjançant lliuraments freqüents i regulars a la llar o al lloc de residència o de treball del consumidor i usuari.
- Als contractes de serveis de transport de passatgers, però, en aquest cas, si aquest contracte comporta obligacions de pagament cal donar informació precontractual de les característiques del servei, el preu total, la durada del contracte i la durada de les obligacions de la persona consumidora.
- Als contractes subscrits mitjançant distribuïdors automàtics o instal·lacions comercials automatitzades.
- Als contractes subscrits amb operadors de telecomunicacions a través de telèfons públics per a la utilització d'aquests telèfons, o subscrits per a l'establiment d'una connexió única de telèfon, Internet o fax per part d'un consumidor i usuari.

2.2. Exercici de l'activitat de venda de béns o prestació de serveis a distància

Les empreses de vendes a distància poden iniciar la seva activitat en qualsevol moment sense necessitat d'obtenir cap mena d'autorització prèvia. No obstant això, han de comunicar les seves dades en un termini de

tres mesos des de l'inici de l'activitat al Registre d'Empreses de Vendes a Distància.

2.3. Informació precontractual dels contractes a distància

Abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per qualsevol contracte a distància o subscrit fora de l'establiment o qualsevol oferta corresponent, l'empresari li ha de facilitar de manera clara i comprensible la informació següent:

- Les característiques principals dels béns o serveis, en la mesura adequada al suport utilitzat i als béns o serveis.
- La identitat de l'empresari, inclòs el nom comercial.
- L'adreça completa de l'establiment de l'empresari i el número de telèfon, número de fax i adreça electrònica, si s'escau, per tal que el consumidor i usuari s'hi pugui posar en contacte i comunicar de manera ràpida i eficaç, així com, si s'escau, l'adreça completa i la identitat de l'empresari per compte del qual actua.
- Si és diferent de l'adreça (geogràfica) facilitada, l'adreça completa de la seu de l'empresari i, si s'escau, la de l'empresari per compte del qual actua, a la qual el consumidor i usuari pot adreçar les seves reclamacions.
- El preu total dels béns o serveis, inclosos els impostos i les taxes o, si el preu no es pot calcular raonablement per endavant per la naturalesa dels béns o dels serveis, la manera com es determina el preu, així com, si s'escau, totes les despeses addicionals de transport, lliurament o postals i qualsevol altra despesa o, si aquestes despeses

no es poden calcular raonablement per endavant, el fet que pot ser necessari abonar les despeses addicionals esmentades. En el cas d'un contracte de durada indeterminada o d'un contracte que inclogui una subscripció, el preu ha d'incloure el total dels costos per període de facturació. Quan aquests contractes es cobrin d'acord amb una tarifa fixa, el preu total també ha de significar el total dels costos mensuals. Quan no sigui possible calcular raonablement per endavant el cost total, s'ha d'indicar la manera com es determina el preu.

- El cost de la utilització de la tècnica de comunicació a distància per a la formalització del contracte, en cas que aquest cost es calculi sobre una base diferent de la tarifa bàsica.
- Els procediments de pagament, lliurament i execució, la data en què l'empresari es compromet a lliurar els béns o a executar la prestació dels serveis així com, si s'escau, el sistema de tractament de les reclamacions de l'empresari.
- La llengua o les llengües en les quals es pot formalitzar el contracte, quan aquesta no sigui la llengua en la qual se li ha ofert la informació prèvia a la contractació.
- Quan hi hagi un dret de desistiment, les condicions, el termini i els procediments per exercir aquest dret, així com el model de formulari de desistiment.
- Si s'escau, la indicació que el consumidor i usuari ha d'assumir el cost de la devolució dels béns en cas de desistiment i, per als contractes a distància, quan els béns, per la seva naturalesa, no es puguin tornar normalment per correu, el cost de la devolució.

- En cas que el consumidor i usuari exerceixi el dret de desistiment després de la presentació d'una sol·licitud d'acord amb l'article 98.8 o amb l'article 99.3 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries (LGDCU), la informació que en aquest cas el consumidor i usuari ha d'abonar a l'empresari unes despeses raonables de conformitat amb l'article 108.3 de la LGDCU.
- Quan no sigui procedent el dret de desistiment d'acord amb l'article 103 de la LGDCU, la indicació que al consumidor i usuari no l'assisteix, o les circumstàncies en què el perdrà quan li correspongui.
- Un recordatori de l'existència d'una garantia legal de conformitat per als béns.
- Si s'escau, l'existència d'assistència postvenda al consumidor i usuari, serveis postvenda i garanties comercials, així com les condicions.
- L'existència de codis de conducta pertinents i la manera d'aconseguir-ne exemplars, si s'escau. A aquest efecte, s'entén per codi de conducta l'acord o el conjunt de normes no imposades per disposicions legals, reglamentàries o administratives en què es defineix el comportament dels empresaris que es comprometen a complir el codi en relació amb una o més pràctiques comercials o sectors econòmics.
- La durada del contracte o, si el contracte és de durada indeterminada o es prolonga de manera automàtica, les condicions de resolució.

- La durada mínima de les obligacions del consumidor i usuari derivades del contracte, si s'escau.
- L'existència i les condicions dels dipòsits o altres garanties financeres que el consumidor i usuari ha de pagar o aportar a sol·licitud de l'empresari, si s'escau.
- La funcionalitat dels continguts digitals, incloses les mesures tècniques de protecció aplicables, si s'escau.
- Si s'escau, qualsevol interoperabilitat rellevant del contingut digital amb els aparells i programes coneguts per l'empresari o que calgui esperar raonablement que pugui conèixer.
- La possibilitat de recórrer a un mecanisme extrajudicial de reclamació i rescabament al qual estigui subjecte l'empresari i els mètodes per tenir-hi accés, si escau.

2.4. Requisits formals dels contractes a distància

- L'empresari ha de facilitar al consumidor i usuari, en la llengua utilitzada en la proposta de contractació o bé en la llengua escollida per a la contractació, i almenys en castellà, la informació explicada en l'apartat anterior, o l'ha de posar a disposició seva de manera coincident amb les tècniques de comunicació utilitzades a distància, en termes clars i comprensibles, i ha de respectar, en particular, el principi de bona fe en les transaccions comercials, així com els principis de protecció dels qui siguin incapaços de contractar. Sempre que aquesta informació es faciliti en un suport durador ha de ser llegible.

- Si un contracte a distància que s'ha de subscriure per mitjans electrònics implica obligacions de pagament per al consumidor i usuari, l'empresari l'ha d'assabentar d'una manera clara i destacada, i just abans que efectui la comanda, del següent:
 - ✓ Les característiques principals del bé o servei.
 - ✓ El preu total.
 - ✓ La durada del contracte (si s'escau).
 - ✓ La durada de les obligacions de la persona consumidora (si s'escau).
- L'empresari ha de vetllar perquè el consumidor i usuari, quan efectui la comanda, confirmi expressament que és conscient que implica una obligació de pagament.

Si la realització d'una comanda es fa activant un botó o una funció similar, el botó o la funció similar s'han d'etiquetar, de manera que sigui fàcilment llegible, únicament amb l'expressió «comanda amb obligació de pagament» o una formulació anàloga no ambigua que indiqui que la realització de la comanda implica l'obligació de pagar a l'empresari. En cas contrari, el consumidor i usuari no queda obligat pel contracte o comanda.

- Els llocs web de comerç han d'indicar de manera clara i llegible, al més tard a l'inici del procediment de compra, si s'aplica alguna restricció de lliurament i quines són les modalitats de pagament acceptades.
- Si el contracte es formalitza mitjançant tècniques de comunicació a distància en què hi ha limitacions d'espai i temps (per exemple en el

cas de les pantalles dels telèfons mòbils o els anuncis de venda a la TV) a l'hora de poder facilitar la informació, l'empresari ha de facilitar en aquest suport, com a mínim, el següent:

- ✓ Les característiques principals del bé o servei.
 - ✓ La identitat.
 - ✓ El preu total.
 - ✓ El dret de desistiment.
 - ✓ La durada del contracte i, si són contractes de durada indefinida, les condicions de resolució.
 - ✓ La resta de la informació que manca s'ha de proporcionar de la manera escaient (per exemple, mitjançant un número de telèfon gratuït o un enllaç a un web).
- Si l'empresari telefona al consumidor i usuari per subscriure un contracte a distància, a l'inici de la conversa, ha de posar en coneixement de la persona consumidora:
 - La seva identitat o per compte de qui actua.
 - L'objecte comercial de la telefonada.
 - L'empresari, en aquests casos, ha de confirmar l'oferta al consumidor i usuari per escrit, o llevat de l'oposició d'aquest, en qualsevol suport de naturalesa duradora.
 - El consumidor i usuari només queda vinculat una vegada que hagi acceptat l'oferta mitjançant la seva signatura o mitjançant la tramesa del seu acord per escrit, que, entre altres mitjans, es pot dur a terme mitjançant paper, correu electrònic, fax o SMS.

- Confirmació documental:
 - ✓ L'empresari ha de facilitar al consumidor i usuari la confirmació del contracte subscrit en un suport durador.
 - ✓ S'ha de fer en un termini raonable després de la formalització del contracte a distància, al més tard en el moment de lliurament dels béns o abans de l'inici de l'execució del servei.
 - ✓ La confirmació ha d'incloure:
 - La informació precontractual, excepte si l'empresari ja ha facilitat la informació al consumidor i usuari en un suport durador abans de la formalització del contracte a distància.
 - En el cas de subministrament de contingut digital que no es presti en contingut material (CD o DVD) i l'execució comenci amb el consentiment previ exprés de la persona consumidora i amb el coneixement que perd, per tant, el dret a desistir, cal confirmar que la persona consumidora ha formulat l'inequívoc consentiment exprés i que sap que un cop prestat el consentiment perd el dret a desistir.
- En cas que un consumidor i usuari vulgui que la prestació de serveis o el subministrament d'aigua, gas o electricitat —quan no estiguin envasats per a la venda en un volum delimitat o en quantitats determinades— o de calefacció mitjançant sistemes urbans s'iniciï durant el termini de desistiment, l'empresari ha d'exigir que el consumidor i usuari presenti una sol·licitud expressa en aquest sentit.

- Correspon a l'empresari provar el compliment de les obligacions a què es refereix aquest apartat.
- L'empresari ha d'adoptar les mesures adequades i eficaces que li permetin identificar inequívocament el consumidor i usuari amb el qual subscriu el contracte.
- Necessitat de consentiment exprés:
 - ✓ En cap cas la manca de resposta a l'oferta de contractació es pot considerar com una acceptació.
 - ✓ Si l'empresari, sense l'acceptació explícita del consumidor i usuari destinatari de l'oferta, li subministra el bé o servei ofert, el consumidor i usuari receptor no està obligat a tornar-lo o a custodiar-lo, ni se li pot reclamar cap pagament per part de l'empresari que va enviar el bé o va subministrar el servei no sol·licitat.

2.5. Execució del contracte

Termini de lliurament

Llevat que les parts hagin acordat una altra cosa, l'empresari ha de lliurar la comanda sense cap demora indeguda i al més tard en un termini màxim de trenta dies naturals a partir de la formalització del contracte.

Manca d'execució del contracte a distància

En cas que l'empresari no executi el contracte perquè el bé o servei contractat no està disponible, s'ha d'informar el consumidor i usuari

d'aquesta manca de disponibilitat i ha de poder recuperar sense cap demora indeguda les sumes que hagi abonat.

En cas de retard injustificat per part de l'empresari respecte de la devolució de les sumes abonades, el consumidor i usuari pot reclamar que se li pagui el doble de l'import degut, sense perjudici del seu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudicis soferts en el que excedeixin la quantitat esmentada.

Substitució del bé o servei contractat a distància

Si el bé o servei contractat no està disponible, quan el consumidor i usuari hagi estat informat expressament d'aquesta possibilitat, l'empresari pot subministrar sense cap augment de preu un bé o servei de característiques similars que tengui la mateixa qualitat o superior.

En aquest cas, el consumidor i usuari pot exercir els seus drets de desistiment i resolució en els mateixos termes que si es tractàs del bé o servei inicialment requerit.

2.6. Dret de desistiment

Concepte

El dret de desistiment d'un contracte és la facultat del consumidor i usuari de deixar sense efecte el contracte subscrit, cosa que ha de notificar a l'altra part contractant, sense necessitat de justificar la seva decisió i sense penalització de cap classe.

Són nul·les de ple dret les clàusules que imposin al consumidor i usuari una penalització per l'exercici del seu dret de desistiment o la renúncia a aquest dret.

Termini d'exercici

El dret de desistiment pot exercitar-se durant un període de 14 dies naturals.

Quan un termini expressat en dies s'hagi de comptar a partir del moment en què es produeix un esdeveniment o es realitza un acte, el dia en què es produeix aquest esdeveniment o acte no s'ha de computar.

Per tant, es comença a computar a partir de l'endemà del dia en què es produeix l'esdeveniment o acte:

- En el cas dels contractes de serveis, a partir de l'endemà de la formalització del contracte.
- En els contractes de venda, el dia que la persona consumidora o una tercera persona que hagi escollit la persona consumidora —que no sigui el transportista—, a partir de l'endemà que s'adquireix la possessió material dels béns.

Si l'empresari no ha facilitat al consumidor i usuari la informació sobre el dret de desistiment, el període de desistiment acaba dotze mesos després de la data d'expiració del període de desistiment inicial.

Si durant tot aquest termini de 12 mesos s'informa correctament del dret de desistiment, el termini per exercir-lo expira al cap de 14 dies naturals des de la data de recepció de la informació (que comença a comptar l'endemà de la recepció de la informació).

Exercici i efectes del dret de desistiment

Abans que venci el termini de desistiment, el consumidor i usuari ha de comunicar a l'empresari la seva decisió de desistir del contracte. A aquest efecte, el consumidor i usuari pot utilitzar el model de formulari de desistiment que consta en l'annex B de la Llei o bé fer un altre tipus de declaració inequívoca en la qual indiqui la seva decisió de desistir del contracte.

La càrrega de la prova de l'exercici del dret de desistiment ha de recaure en el consumidor i usuari.

Conseqüències de l'exercici del dret de desistiment

- Una vegada exercit el dret de desistiment, les parts s'han de restituir recíprocament les prestacions d'acord amb el que disposen els articles 1303 i 1308 del Codi civil.
- El consumidor i usuari no ha de reemborsar cap quantitat per la disminució del valor del bé que sigui conseqüència del seu ús d'acord amb els pactes o la seva naturalesa, o per l'ús del servei.
- El consumidor i usuari té dret al reemborsament de les despeses necessàries i útils que hagi duit a terme en el bé.
- En cas que l'usuari incompleixi el compromís de permanència adquirit amb l'empresa, la penalització per baixa o cessament prematur de la

relació contractual ha de ser proporcional al nombre de dies no efectius del compromís de permanència acordat.

Obligacions i drets de l'empresari en cas de desistiment

L'empresari ha de reemborsar tots els pagaments rebuts del consumidor i usuari, inclosos, si s'escau, els costos de lliurament, sense demores indegudes i, en tot cas, abans que hagin transcorregut 14 dies naturals des de la data en què se l'hagi informat de la decisió de desistiment del contracte del consumidor i usuari.

En cas de retard injustificat per part de l'empresari respecte de la devolució de les sumes abonades, el consumidor i usuari pot reclamar que se li pagui el doble de l'import degut, sense perjudici del seu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudicis soferts en el que excedeixin la quantitat esmentada.

No obstant això, en cas que el consumidor i usuari hagi seleccionat expressament una modalitat de lliurament diferent de la modalitat menys costosa de lliurament ordinari, l'empresari no està obligat a reemborsar els costos addicionals que se'n derivin.

Excepte en el cas que l'empresari s'hagi ofert a recollir ell mateix els béns, en els contractes de venda, l'empresari pot retenir el reemborsament fins que hagi rebut els béns, o fins que el consumidor i usuari hagi presentat una prova de la devolució dels béns, segons la condició que es compleixi primer.



L'exercici del dret de desistiment afecta els contractes complementaris (excepte, per exemple les despeses de transport, etc.). Les regles del desistiment dels contractes complementaris són les mateixes del contracte principal.

Desistiment d'un contracte vinculat a finançament al consumidor i usuari

Quan s'exerceixi el dret de desistiment en els contractes subscrits entre un empresari i un consumidor i usuari, incloent-hi els contractes a distància i els subscrits fora de l'establiment mercantil de l'empresari, i el preu que ha d'abonar el consumidor i usuari hagi estat totalment o parcialment finançat mitjançant un crèdit concedit per l'empresari contractant o per part d'un tercer, amb l'acord previ amb l'empresari contractant, l'exercici del dret de desistiment implica al mateix temps la resolució del crèdit sense cap penalització per al consumidor i usuari.

Obligacions i drets del consumidor i usuari en cas de desistiment

Excepte si el mateix empresari s'ofereix a recollir els béns, el consumidor i usuari els ha de tornar o lliurar a l'empresari, o a una persona autoritzada per l'empresari a rebre'ls, sense cap demora indeguda i, en tot cas, al més tard en el termini de 14 dies naturals a partir de la data en què comuniqui la seva decisió de desistiment del contracte a l'empresari, de conformitat amb l'article 106. Es considera complert el termini si el consumidor i usuari efectua la devolució dels béns abans que hagi conclòs el termini de 14 dies naturals.

El consumidor i usuari només ha de suportar els costos directes de devolució dels béns, excepte si l'empresari ha acceptat assumir-los o no l'ha informat que li correspon assumir aquests costos.

Excepcions al dret de desistiment

El dret de desistiment no és aplicable als contractes que es refereixin a:

- La prestació de serveis, una vegada que el servei hagi estat completament executat, quan l'execució hagi començat, amb consentiment previ exprés del consumidor i usuari i amb el reconeixement per part seva que és conscient que, una vegada que l'empresari hagi executat completament el contracte, haurà perdut el seu dret de desistiment.
- El subministrament de béns o la prestació de serveis el preu dels quals depengui de fluctuacions del mercat financer que l'empresari no pugui controlar i que es puguin produir durant el període de desistiment.
- El subministrament de béns confeccionats de conformitat amb les especificacions del consumidor i usuari o clarament personalitzats.
- El subministrament de béns que es puguin deteriorar o puguin caducar amb rapidesa.
- El subministrament de béns precintats que no siguin aptes per retornar-los per raons de protecció de la salut o d'higiene i que hagin estat desprecintats després del lliurament.
- El subministrament de béns que després d'haver-los lliurat i tenint en compte la seva naturalesa s'hagin mesclat de manera indissociable amb altres béns.

- El subministrament de begudes alcohòliques el preu de les quals s'hagi acordat en el moment de subscriure el contracte de venda i que no es puguin lliurar abans de 30 dies, i el valor real de les quals depengui de fluctuacions del mercat que l'empresari no pugui controlar.
- Els contractes en els quals el consumidor i usuari hagi sol·licitat específicament a l'empresari que el visiti per efectuar operacions de reparació o manteniment urgent. Si en aquesta visita l'empresari presta serveis addicionals als que li hagi sol·licitat específicament el consumidor o subministra béns diferents de les peces de recanvi utilitzades necessàriament per efectuar les operacions de manteniment o reparació, el dret de desistiment s'ha d'aplicar als serveis o béns addicionals esmentats.
- El subministrament de gravacions sonores o de vídeo precintades o de programes informàtics precintats que el consumidor i usuari hagi desprecintat després del lliurament.
- El subministrament de premsa diària, publicacions periòdiques o revistes, amb l'excepció dels contractes de subscripció per al subministrament d'aquestes publicacions.
- Els contractes subscrits mitjançant subhastes públiques.
- El subministrament de serveis d'allotjament per a fins diferents dels de servir d'habitatge, transport de béns, lloguer de vehicles, menjar o serveis relacionats amb activitats d'esbarjo, si els contractes preveuen una data o un període d'execució específics.
- El subministrament de contingut digital que no es presti en un suport material quan l'execució hagi començat amb el consentiment previ

exprés del consumidor i usuari amb el coneixement per part seva que, en conseqüència, perd el seu dret de desistiment.

2. PROCEDIMENT QUE S'HA DE SEGUIR

En cas de conflicte, en primer lloc el consumidor s'ha d'adreçar a l'empresa contractada. Si aquesta no atén les seves pretensions, pot presentar la reclamació davant l'Administració de consum. En cas que l'empresa estigui adherida al sistema arbitral de consum, és recomanable formular una sol·licitud d'arbitratge. S'aconsella que s'adjuntin còpies de documents com ara el tiquet de compra, la factura, el contracte, etc.

Si s'admet la reclamació, l'Administració iniciarà un procediment de mediació entre el reclamant i l'empresa. En aquest procediment l'Administració no té facultat per obligar l'empresa que satisfaci les pretensions del reclamant, cosa que correspon a la jurisdicció civil. No obstant això, si l'Administració observa cap fet que pugui ser constitutiu d'infracció administrativa en matèria de consum, pot iniciar d'ofici un procediment sancionador.

Finalment, si un consumidor no veu satisfets els seus drets a través del procediment indicat abans, pot acudir als tribunals de justícia en defensa dels seus interessos. Per als casos en què la reclamació sigui per import no superior a 2.000 euros, el demandant pot comparèixer per si mateix, sense necessitat d'advocat ni de procurador.

4. NORMATIVA

- El Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.
- La Llei 22/2007, d'11 de juliol, sobre comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors.
- El Reial decret 225/2006, de 24 de febrer, pel qual es regulen determinats aspectes de les vendes a distància i la inscripció en el registre d'empreses de vendes a distància.
- El Reial decret 1163/2005, de 30 de setembre, pel qual es regula el distintiu públic de confiança en els serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, així com els requisits i el procediment de concessió.
- La Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.
- La Llei 7/1996, de 15 de gener, d'ordenació del comerç minorista.
- La Llei 11/2014, de 15 d'octubre, de comerç de les Illes Balears.

Data d'actualització: 27/03/2015