



VENTAS A DISTANCIA

1. INFORMACIÓN GENERAL

En los últimos años ha aumentado considerablemente la venta de bienes y servicios a distancia. Por ello, es importante que los consumidores y usuarios conozcan sus derechos cuando elijan esta forma de contratación.

2. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

2.1. Definición de relación de consumo a distancia

Las relaciones de consumo a distancia son las formalizadas 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 consumidor y usuario, y en el que se han 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.

No se aplica la normativa específica en materia de contratos a distancia a:

- Contratos de servicios sociales, incluida la vivienda social, cuidado de niños y apoyo a familias y personas necesitadas temporal o permanentemente, incluyendo la atención a largo plazo.
- Contratos de servicios relacionados con la salud que preste un profesional sanitario a pacientes para la evaluación, mantenimiento o restablecimiento de su estado de salud (incluyendo la receta, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios) con independencia de que los servicios se presten en instalaciones sanitarias.
- Contratos de actividades de juego por dinero que impliquen apuestas de valor monetario en juegos de azar (incluidas las loterías, juegos de casino y apuestas).
- Contratos de servicios financieros.
- Contratos de creación, adquisición o transferencia de bienes inmuebles o de derechos sobre estos bienes.
- Contratos para la construcción de edificios nuevos, transformación sustancial de edificios existentes y alquiler de alojamientos para su uso como vivienda.
- Contratos de viajes combinados, vacaciones combinadas y circuitos combinados.
- Contratos relativos a la protección de consumidores y usuarios respecto a determinados aspectos de los contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico,

adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio regulados por la Ley 4/2012, de 6 de julio, de contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos de vacaciones de larga duración, de reventa e intercambio y normas tributarias.

- Contratos que, conforme a la legislación vigente, tengan que celebrarse ante fedatario público, obligado por ley a ser independiente e imparcial y garantizar, con el suministro de información jurídica comprensible, que la persona consumidora celebra un contrato con previa suficiente reflexión y con conocimiento pleno del alcance jurídico de su decisión.
- Contratos para el suministro de productos alimenticios, bebidas u otros bienes de consumo corriente en el hogar, suministrados físicamente por un empresario mediante entregas frecuentes y regulares en el hogar o lugar de residencia o de trabajo del consumidor y usuario.
- Los contratos de servicios de transportes de pasajeros, pero, en este caso, si ese contrato comporta obligaciones de pago tendrá que darse información precontractual de las características del servicio, precio total, duración del contrato y duración de las obligaciones de la persona consumidora.
- Contratos celebrados mediante distribuidores automáticos o instalaciones comerciales automatizadas.
- Contratos celebrados con operadores de telecomunicaciones a través de teléfonos públicos para la utilización de dichos

teléfonos, o celebrados para el establecimiento de una única conexión de teléfono, Internet o fax.

2.2. Ejercicio de la actividad de venta de bienes o prestación de servicios a distancia

Las empresas de ventas a distancia pueden iniciar su actividad en cualquier momento sin necesidad de obtener ningún tipo de autorización previa. Sin embargo, deben comunicar sus datos en el plazo de tres meses desde el inicio de su actividad al Registro de Empresas de Ventas a Distancia.

2.3. Información precontractual de los contratos a distancia

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:

- Características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios.
- Identidad del empresario, incluido su nombre comercial.
- Dirección completa del establecimiento del empresario y número de teléfono, número de fax y dirección de correo electrónico del mismo, cuando proceda, con objeto de que el consumidor y usuario pueda ponerse en contacto y comunicarse con él de

forma rápida y eficaz, así como, en su caso, la dirección completa e identidad del empresario por cuya cuenta actúa.

- Si es diferente de la dirección (geográfica) facilitada, la dirección completa de la sede del empresario y, en su caso, la del empresario por cuya cuenta actúa, a la que el consumidor y usuario puede dirigir sus reclamaciones.
- 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 servicios, la forma en la que se determina el precio, así como, en su caso, todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales. En el caso de un contrato de duración indeterminada o un contrato que incluya una suscripción, el precio incluirá el total de los costes por período de facturación. Cuando dichos contratos se cobren con arreglo a una tarifa fija, el precio total también significará el total de los costes mensuales. Cuando no sea posible calcular razonablemente de antemano el coste total, se indicará la forma en la que se determina el precio.
- Coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia para la celebración del contrato, en caso de que dicho coste se calcule sobre una base diferente de la tarifa básica.
- Procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en la que el empresario se compromete a entregar los bienes o ejecutar la

prestación de los servicios, así como, en su caso, el sistema de tratamiento de las reclamaciones del empresario.

- Idioma o idiomas en los que podrá formalizarse el contrato, cuando éste no sea el idioma en el que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.
- Cuando exista derecho de desistimiento, condiciones, plazo y procedimientos para ejercer ese derecho, así como el modelo de formulario de desistimiento.
- Cuando proceda, la indicación de que el consumidor y usuario tendrá que asumir el coste de la devolución de los bienes en caso de desistimiento y, para los contratos a distancia, cuando los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo, el coste de la devolución de los mismos.
- En caso de que el consumidor y usuario ejercite el derecho de desistimiento tras la presentación de una solicitud con arreglo al artículo 98.8 o al artículo 99.3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el Texto refundido de la Ley general para la defensa de consumidores y usuarios y otras leyes complementarias (LGDCU), la información de que en tal caso el consumidor y usuario deberá abonar al empresario unos gastos razonables de conformidad con el artículo 108.3 de la LGDCU.
- Cuando con arreglo al artículo 103 de la LGDCU no proceda el derecho de desistimiento, la indicación de que al consumidor y

usuario no le asiste, o las circunstancias en las que lo perderá cuando le corresponda.

- Recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes.
- En su caso, existencia de asistencia posventa al consumidor y usuario, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones.
- Existencia de códigos de conducta oportunos y forma de conseguir ejemplares de los mismos, en su caso, A tal efecto, se entiende por código de conducta el acuerdo o conjunto de normas no impuestas por disposiciones legales, reglamentarias o administrativas en los que se defina el comportamiento de empresarios que se comprometen a cumplir el código en relación a una o más prácticas comerciales o sectores económicos.
- Duración del contrato o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, condiciones de resolución.
- En su caso, duración mínima de las obligaciones del consumidor y usuario derivadas del contrato.
- En su caso, existencia y condiciones de los depósitos u otras garantías financieras que el consumidor y usuario tenga que pagar o aportar a solicitud del empresario.
- En su caso, funcionalidad de los contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables.

- En su caso, toda interoperabilidad relevante del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el empresario o que quepa esperar razonablemente que éste pueda conocer.
- En su caso, la posibilidad de recurrir a un mecanismo extrajudicial de reclamación y resarcimiento al que esté sujeto el empresario y los métodos para tener acceso al mismo.

2.4. Requisitos formales de los contratos a distancia

- El empresario facilitará al consumidor y usuario, en la lengua utilizada en la propuesta de contratación, o bien en la lengua elegida para la contratación, y al menos en castellano, la información precontractual a la que se refiere el apartado anterior o la pondrá a su disposición de forma acorde con las técnicas de comunicación a distancia utilizadas, en términos claros y comprensibles debiendo respetar, en particular, el principio de buena fe en las transacciones comerciales, así como los principios de protección de quienes sean incapaces de contratar. Siempre que dicha información se facilite en un soporte duradero deberá ser legible.
- Si el contrato a distancia debe celebrarse por medios electrónicos e implica obligaciones de pago para el consumidor o usuario, el empresario pondrá en conocimiento de éste de una manera clara y destacada, y justo antes de que efectúe el pedido:
 - ✓ Las características principales del bien o servicio.

- ✓ El precio total.
 - ✓ La duración del contrato (en su caso).
 - ✓ La duración de las obligaciones de la persona consumidora (en su caso).
- El empresario velará para que el consumidor y usuario, al efectuar el pedido, confirme expresamente que es consciente de que éste implica una obligación de pago.

Si el pedido se hace mediante un botón o similar se incluirá la expresión "Pedido con obligación de pago" o algo parecido. Si no se hace así, la persona consumidora no quedará vinculada por el contrato o pedido.

- Los sitios web de comercio indicarán de modo claro y legible, a más tardar al inicio del procedimiento de compra, si se aplica alguna restricción de entrega y cuáles son las modalidades de pago aceptadas.
- Si el contrato se celebra mediante técnicas de comunicación a distancia en la que el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados (por ejemplo, en el caso de las pantallas de los teléfonos móviles o los anuncios de venta en la TV), el empresario deberá facilitar en este soporte, como mínimo:
 - ✓ Las características principales del bien o servicio.
 - ✓ Su identidad.
 - ✓ El precio total.

- ✓ El derecho de desistimiento.
- ✓ La duración del contrato y, si son contratos de duración indefinida, las condiciones de resolución.
- ✓ El resto de la información que falta se proporcionará de la manera adecuada (por ejemplo, mediante un número de teléfono gratuito o un enlace a una web).
- Si es el empresario quien llama a la persona consumidora para celebrar el contrato, al inicio de la conversación, debe poner en conocimiento de la persona consumidora:
 - ✓ Su identidad o por cuenta de quien actúa.
 - ✓ El objeto comercial de la llamada.
- El empresario, en estos casos, debe confirmar la oferta por escrito o, salvo oposición expresa de la persona consumidora, en cualquier soporte de naturaleza duradera.
- El consumidor y usuario sólo quedará vinculado una vez que haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito, que, entre otros medios, podrá llevarse a cabo mediante papel, correo electrónico, fax o SMS.
- Confirmación documental:
 - ✓ El empresario debe facilitar a la persona consumidora la confirmación del contrato celebrado en soporte duradero.
 - ✓ Deberá realizarse en un plazo razonable y, a lo sumo, en el momento en el que se entreguen los bienes o antes de la ejecución de la prestación del servicio.

- ✓ La confirmación incluirá:
 - La información precontractual, salvo que el empresario ya la hubiera facilitado en soporte duradero antes de celebrar el contrato a distancia.
 - En el caso de suministro de contenido digital que no se preste en contenido material (CD o DVD) y la ejecución comience con el previo consentimiento expreso de la persona consumidora y con el conocimiento que pierde, por lo tanto, el derecho a desistir, se confirmará que la persona consumidora ha formulado el inequívoco consentimiento expreso y que conoce que una vez prestado el consentimiento pierde su derecho a desistir.
- Si la persona consumidora desea que la prestación de servicios o suministro de agua, gas o electricidad (cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas) o calefacción mediante sistemas urbanos comience antes de que finalice el plazo de ejercicio del derecho de desistimiento, el empresario deberá obtener solicitud expresa de la persona consumidora donde manifieste su consentimiento.
- Corresponderá al empresario probar el cumplimiento de las obligaciones a las que este apartado se refiere.
- El empresario deberá adoptar las medidas adecuadas y eficaces que le permitan identificar inequívocamente al consumidor y usuario con el que celebra el contrato.

- Necesidad de consentimiento expreso:
 - ✓ En ningún caso la falta de respuesta a la oferta de contratación podrá considerarse como aceptación de la misma.
 - ✓ Si el empresario, sin aceptación explícita del consumidor y usuario destinatario de la oferta, le suministrase el bien o servicio ofertado, el consumidor y usuario receptor no estará obligado a su devolución o custodia, ni podrá reclamársele pago alguno por parte del empresario que envió el bien o suministró el servicio no solicitado.

2.5. Ejecución del contrato

Plazo de entrega

Salvo que las partes hayan acordado otra cosa, el empresario deberá ejecutar el pedido sin ninguna demora indebida y a más tardar en el plazo de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato.

Falta de ejecución del contrato a distancia

En el caso de no ejecución del contrato por parte del empresario por no encontrarse disponible el bien o servicio contratado, el consumidor y usuario deberá ser informado de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar sin ninguna demora indebida las sumas que haya abonado en virtud del mismo.

En caso de retraso injustificado por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio de su derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.

Sustitución del bien o servicio contratado a distancia

De no hallarse disponible el bien o servicio contratado, cuando el consumidor y usuario hubiera sido informado expresamente de tal posibilidad, el empresario podrá suministrar sin aumento de precio un bien o servicio de características similares que tenga la misma o superior calidad.

En ese caso, el consumidor y usuario podrá ejercer sus derechos de desistimiento y resolución en los mismos términos que si se tratara del bien o servicio inicialmente requerido.

2.6. Derecho de desistimiento

Concepto

El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ningún tipo.

Serán nulas de pleno de derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo.

Plazo de ejercicio

El derecho de desistimiento podrá ejercitarse durante un periodo de 14 días naturales.

Cuando un plazo expresado en días deba contarse a partir del momento en el que se produzca un evento o se realice un acto, el día en el que se produce ese evento o acto no se computará.

Comienza, por tanto, a computarse a partir del día siguiente al día en el que se produce el evento o acto:

- En el caso de los contratos de servicios, a partir del día siguiente al de la celebración de contrato.
- En los contratos de venta, el día que el consumidor o un tercero que haya escogido la persona consumidora —que no sea el transportista—, a partir del día siguiente al de la adquisición de la posesión material de los bienes.

Si el empresario no ha facilitado al consumidor y usuario la información sobre el derecho de desistimiento, el periodo de desistimiento finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial.

Si durante todo este plazo de 12 meses se informa correctamente del plazo de desistimiento, el plazo para su ejercicio expirará a los 14 días naturales desde la fecha de recepción de la información (que empezará a contar al día siguiente de la recepción de la información).

Ejercicio y efectos del derecho de desistimiento

Antes de que venza el plazo de desistimiento, el consumidor y usuario comunicará al empresario su decisión de desistir del contrato. A tal efecto, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que consta en el Anexo B de la Ley o bien realizar otro tipo de declaración inequívoca en la que señale su decisión de desistir del contrato.

La carga de la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento recaerá en el consumidor y usuario.

Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento

- Ejercido el derecho de desistimiento, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones conforme a lo dispuesto en los artículos 1.303 y 1.308 del Código Civil.
- El consumidor y usuario no tendrá que reembolsar cantidad alguna por la disminución del valor del bien que sea consecuencia de su uso conforme a lo pactado o a su naturaleza, o por el uso del servicio.
- El consumidor y usuario tendrá derecho al reembolso de los gastos necesarios y útiles que hubiera realizado en el bien.

- En caso de que el usuario incumpla el compromiso de permanencia adquirido con la empresa, la penalización por baja o cese prematuro de la relación contractual será proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado.

Obligaciones y derechos del empresario en caso de desistimiento

El empresario reembolsará todo pago recibido del consumidor y usuario, incluidos, en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en la que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor y usuario.

En caso de retraso injustificado por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.

No obstante, en el caso de que el consumidor y usuario haya seleccionado expresamente una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria, el empresario no estará obligado a reembolsar los costes adicionales que de ello se deriven.

Salvo en caso de que el empresario se haya ofrecido a recoger él mismo los bienes, en los contratos de venta, el empresario podrá

retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que el consumidor y usuario haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según la condición que se cumpla primero.

El ejercicio del derecho de desistimiento afecta a los contratos complementarios (excepto, por ejemplo los gastos de transporte). Las reglas del desistimiento de los contratos complementarios son las mismas del contrato principal.

Desistimiento de un contrato vinculado a financiación al consumidor o usuario

Cuando se ejercite el derecho de desistimiento en los contratos celebrados entre un empresario y un consumidor y usuario, incluidos los contratos a distancia y los celebrados fuera del establecimiento mercantil del empresario, y el precio a abonar por el consumidor y usuario haya sido total o parcialmente financiado mediante un crédito concedido por el empresario contratante o por parte de un tercero, previo acuerdo de éste con el empresario contratante, el ejercicio del derecho de desistimiento implicará al mismo tiempo la resolución del crédito sin penalización alguna para el consumidor y usuario.

Obligaciones y derechos del consumidor y usuario en caso de desistimiento

Salvo si el propio empresario se ofrece a recoger los bienes, el consumidor y usuario deberá devolverlos o entregarlos al empresario,

o a una persona autorizada por el empresario a recibirlos, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en la que comunique su decisión de desistimiento del contrato al empresario. Se considerará cumplido el plazo si el consumidor y usuario efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido el plazo de 14 días naturales.

El consumidor y usuario sólo soportará los costes directos de devolución de los bienes, salvo si el empresario ha aceptado asumirlos o no le ha informado de que le corresponde asumir dichos costes.

Excepciones al derecho de desistimiento

Salvo pacto en contrario, no se aplica el derecho de desistimiento en los siguientes supuestos:

- La prestación de servicios, una vez que el servicio se haya ejecutado completamente, cuando la ejecución haya comenzado, con el consentimiento expreso de la persona consumidora y con su reconocimiento de manera que es consciente de que una vez ejecutado completamente el contrato por parte del empresario, pierde la posibilidad de desistir. Es decir, puede que se esté prestando un determinado servicio y la persona consumidora desee desistir. En este caso, puede hacerlo pero deberá satisfacer la parte correspondiente al servicio prestado. No podrá hacerlo cuando el servicio ya se haya prestado y ejecutado de forma completa.

- El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio depende de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no puede controlar y que dichas fluctuaciones puedan producirse durante el plazo de ejercicio del derecho de desistimiento.
- El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones realizadas por la persona consumidora o claramente personalizados.
- El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- El suministro de bienes precintados que no sean aptos para su retorno por razones de protección de la salud o de higiene o que hubiesen sido desprecintados tras la entrega.
- El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.
- El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.
- Los contratos en los que la persona consumidora haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente. Ahora bien, si en esta visita el empresario presta servicios adicionales a los

solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento se aplica a estos servicios o bienes adicionales.

- El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por la persona consumidora después de la entrega.
- El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas salvo los contratos de suscripción para el suministro de estas publicaciones.
- Los contratos celebrados mediante subasta pública.
- El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos al de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de ocio, si los contratos prevén una fecha o periodo de ejecución específicos.
- El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso por el consumidor y usuario y con el conocimiento por su parte que, en consecuencia, conlleva que pierda su derecho de desistimiento.

3. PROCEDIMIENTO A SEGUIR

En caso de conflicto, en primer lugar el consumidor deberá dirigirse a la empresa contratada. Si ésta no atiende sus pretensiones, puede presentar la reclamación ante la Administración de Consumo. En caso de que la empresa esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo, es recomendable formular una solicitud de arbitraje. Se aconseja que se adjunten copias de documentos tales como tique de compra, factura, contrato, etc.

Si se admite la reclamación, la Administración iniciará un procedimiento de mediación entre reclamante y empresa. En ese procedimiento la Administración no tiene facultad para obligar a la empresa a que satisfaga las pretensiones del reclamante, correspondiendo a la jurisdicción civil. Sin embargo, si la Administración observa algún hecho que pueda ser constitutivo de infracción administrativa en materia de consumo, podrá iniciar de oficio un procedimiento sancionador.

Finalmente, si un consumidor no ve satisfechos sus derechos a través del procedimiento anteriormente indicado, puede acudir a los tribunales de justicia en defensa de sus intereses. Para los casos en los que la reclamación sea por importe no superior a 2.000 euros, el demandante podrá comparecer por sí mismo, sin necesidad de abogado ni procurador.

4. NORMATIVA



- 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 consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Real Decreto 225/2006, de 24 de febrero, por el que se regulan determinados aspectos de las ventas a distancia y la inscripción en el registro de empresas de ventas a distancia.
- Real Decreto 1163/2005, de 30 de septiembre, por el que se regula el distintivo público de confianza en los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, así como los requisitos y el procedimiento de concesión.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 7/1996, de 15 de enero 1996, de ordenación del comercio minorista.
- Ley 11/2014, de 15 de octubre, de comercio de las Illes Balears.

Fecha de actualización: 27/03/2015