



# Modelo ICC de Condiciones generales de compraventa online B2C

**(Sujeto a Adaptaciones para  
Cumplir con la Normativa  
de Defensa del Consumidor  
de la Jurisdicción del  
Consumidor o Cliente)**

## **Apoyo institucional**

■ RICHARDS CARDINAL  
■ TÜTZER  
■ ZABALA ZAEFFERER

## **Traducción**



# Índice

Prefacio.....	3
Nota introductoria sobre la aplicación y estructura general del modelo .....	4
1. Antecedentes/Contexto.....	4
2. Objetivo.....	4
3. Contenido del Modelo de Condiciones Generales de Compraventa Online B2C.....	5
4. Ámbito de aplicación.....	5
5. Requisitos del sitio web.....	5
Artículo 1 .....	6
Artículo 2.....	6
Artículo 3.....	7
Artículo 4.....	7
Artículo 5.....	8
Artículo 6.....	10
Artículo 7.....	10
Artículo 8.....	10
Artículo 9.....	10
Artículo 10.....	11
Artículo 11.....	11
Artículo 12.....	11
Anexo 1.....	12
Información sobre la Cámara de Comercio Internacional (ICC) Commerce .....	13

## **Prefacio**

Las operaciones de comercio internacional están avanzando marcadamente hacia la virtualidad, y un número creciente de comerciantes venden sus productos en línea, directamente a los consumidores. Esto deja a muchas empresas, en particular Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPyMEs), ante la necesidad de orientación sobre cómo redactar condiciones de venta online que les permita llegar a clientes de todo el mundo.

Siguiendo su tradición de proporcionar herramientas prácticas y concretas para ayudar a empresas globales de todos los tamaños, ICC ha elaborado (i) un conjunto de condiciones generales modelo de compraventa online B2C, para ser adaptadas por los usuarios a sus mercados y productos de destino particulares, y (ii) un documento de orientación.

La ICC está muy agradecida a los miembros del dedicado Grupo de Trabajo de expertos internacionales que preparó este desarrollo. El mismo ha sido hábilmente presidido por Mariaelena Giorcelli (Italia), e incluye contribuciones de José Gabriel Assis de Almeida (Brasil), Horst Becker (Alemania), Jan Willem Bitter (Países Bajos), María Boada Descalzo (España), Fabio Bortolotti (Italia), Silvia Bueno de Miranda (Brasil), Adriano Chaves (Brasil), Sabrina Costanzo (Italia), Valle García de Novales (España), Sergi Giménez Binder (España), Margarida Lima Rego (Portugal), Mikhail G. Movshovich (Rusia), Lorenzo Prats Albentosa (España), Qi Jiang (China), Lauri Railas (Finlandia), Costanzo Rapone (Italia), Joan Roca Sagarra (España), Søren Theilgaard (Dinamarca), Oscar Tiberg (Suecia) y Mickael Viglino (Brasil).

Adicionalmente, ICC agradece a los equipos de ICC Argentina e ICC España que junto al Estudio Richards Cardinal Tützer Zabala & Zaefferer, han traducido el Modelo ICC de Condiciones Generales de Compraventa Online B2C al español.

La supervisión y el apoyo fueron proporcionados por personal de la Secretaría de la ICC: Emily O'Connor, Florence Binta Diao-Gueye y Whitney Jolivet, quienes son parte del equipo de políticas de comercio e inversión de ICC.

# Nota introductoria sobre la aplicación y estructura general del modelo

*Aclaración: este modelo de condiciones de compraventa deberá adaptarse para cumplir con la normativa de defensa del consumidor de la jurisdicción del consumidor o cliente.*

## 1. Antecedentes/Contexto

En el mundo cada vez más virtual, los fabricantes y las empresas que desean mantenerse competitivas necesitan de una página web tanto para publicitar como para vender sus productos a los consumidores.

En consecuencia, aquellos que deciden realizar ventas online se encuentran con la problemática de **cumplir con la normativa de defensa del consumidor** y necesitan establecer condiciones de compraventa online de empresas a consumidores (en adelante “B2C”, por sus siglas en inglés), las cuales se diferencian de manera sustancial de aquellas aplicables

a la compraventa por medios tradicionales, ya que las primeras implican cumplir con normas especiales que protegen a los compradores. A modo de ejemplo, podemos nombrar la obligación de brindar información precontractual, el derecho de desistimiento y los medios de pago.

En miras de asistir a las empresas en la adaptación a esta nueva situación, la Cámara de Comercio Internacional (en adelante, “ICC” por sus siglas en inglés) confeccionó el Modelo de Condiciones Generales de Compraventa Online B2C, el que funciona como **herramienta útil para asistir a las empresas con la redacción de sus propias condiciones generales de compraventa B2C adaptadas a sus necesidades.**

**Este conjunto modelo de condiciones de compraventa no configura asesoramiento legal y deberá ser adaptado para cumplir con la normativa en materia de defensa del consumidor de la jurisdicción del consumidor o cliente a quien se le venden los bienes.**

## 2. Objetivo

Actualmente, existen diversas normas que regulan la defensa del consumidor en el ámbito de las operaciones online. Como estas normas difieren de país a país, hubiese sido impracticable que la ICC confeccionase un modelo de condiciones de compraventa que se ajustara a la totalidad de la variedad de normas.

Sin embargo, basado en la respuesta del mercado, la ICC concluyó que era necesaria la confección de un conjunto de cláusulas modelo que **se adaptara a las condiciones principales típicamente impuestas por las regulaciones de defensa del consumidor.**

Frente a la imposibilidad de confeccionar condiciones generales que cumpliesen de forma detallada con todas las leyes existentes de defensa del consumidor, el equipo de redacción decidió que, en virtud de la importancia del proyecto para el mundo empresarial, era necesario encontrar un **punto de compromiso**, es decir, confeccionar un texto estándar que cumpla con las principales reglas típicas en materia de defensa del consumidor e **invitar a los usuarios del modelo a verificar la existencia de requisitos legales adicionales en los países donde realizan ventas online y adaptar el modelo según sea necesario para cumplir con estos.**

A fin de lograr este resultado, el equipo de redacción se enfocó en las normas de defensa del consumidor de la Unión Europea (en especial, pero no únicamente, en la Directiva 2011/83/ UE del 25 de octubre de 2011) y confeccionó en base a estas un modelo estándar que **atiende la problemática típica** de los contratos de compraventa online B2C. En el documento complementario adjunto (Requisitos de la UE y Anexos de países que no son miembros de la

UE) se brinda orientación adicional sobre los requisitos de la UE, así como también información adicional relacionada con los requisitos legales locales de algunos Estados Miembros y de países que no pertenecen a la UE, con la expectativa de que se agregue más información con el correr del tiempo.

Los usuarios deberán servirse del modelo de condiciones de compraventa online B2C como **base para confeccionar sus propias condiciones B2C**, y hacer las adaptaciones necesarias en consideración de los diferentes marcos normativos nacionales y las necesidades particulares de cada empresa.

### 3. Contenido del Modelo de Condiciones Generales de Compraventa Online B2C

El modelo de condiciones generales de compraventa (en adelante, “GCS”) versa sobre la problemática principal de los contratos de compraventa, tales como:

- Celebración del contrato—pedido y aceptación;
- Precios y condiciones de pago;
- Entrega;
- Derecho de devolución; efectos del desistimiento y excepciones;
- Características y adecuación de los productos exhibidos en el sitio web; y
- Leyes aplicables y medios de resolución de controversias, entre otros.

### 4. Ámbito de aplicación

El modelo contempla únicamente la **compraventa online de bienes, definidos como bienes muebles tangibles**, incluidos los bienes muebles tangibles que incorporen contenidos o servicios digitales, o estén interconectados con ellos y, por lo tanto, no contempla los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales, o servicios, en la medida en que tales contenidos o servicios no estén interconectados con los artículos tangibles que se venden.. Más aún, el modelo está dirigido a **los fabricantes que, de forma directa, realizan ventas online a través de sus sitios web (online marketplaces)** y, por lo tanto, no contempla la venta de bienes a través de plataformas online operadas por terceros o donde una variedad de comerciantes vende sus productos.

### 5. Requisitos del sitio web

Además del modelo de Condiciones Generales de Compraventa Online B2C, el equipo de redacción preparó un documento complementario que establece los requisitos de la UE al mes de mayo del 2020 relativos al contenido de los sitios web de compraventa B2C, incluyendo:

- i. Información general que debe suministrarse al consumidor;
- ii. Información sobre el proceso de compra que debe suministrarse previo a que se realice un pedido;
- iii. Información sobre el contrato de compraventa que debe suministrarse previo a que el consumidor esté sujeto a sus disposiciones; e
- iv. Indicación del precio.

El documento complementario *Requisitos de la UE y Anexos de países que no son miembros de la UE* podrá, a su vez, de tanto en tanto, complementarse con información de los Países Miembros de la UE y/o Anexos que detallen los requisitos de defensa del consumidor aplicables al contenido de los sitios web de compraventa B2C en países que no son miembros de la UE.

## Modelo de condiciones generales de compraventa online B2C

(Deberá ser adaptado para cumplir con la normativa de defensa del consumidor u otras que correspondan a la jurisdicción del consumidor o cliente)

### Identification of the Seller

Nombre: .....

Domicilio: .....

Dirección de correo electrónico: .....

Número de teléfono: .....

(en adelante, el “vendedor”)

## Artículo 1

### Ámbito de aplicación

- 1.1. Las presentes Condiciones Generales de Compraventa (en adelante, “GCS”) junto con los términos de uso del sitio web (en adelante, “Términos del sitio web”) están previstos para aplicar a toda compraventa de los productos exhibidos en el sitio de internet [www.\[.\]](#) (en adelante, el “sitio web”).
- 1.2. El vendedor se reserva el derecho de modificar las presentes GCS en cualquier momento. Toda modificación de las GCS tendrá validez exclusivamente respecto de los pedidos nuevos realizados con posterioridad a la publicación de dicha modificación en el sitio web. Los clientes deberán revisar las GCS publicadas en el sitio web antes de clicar el botón “Comprar ahora”—puesto que pueden haber sido modificadas desde la última visita.
- 1.3. Los clientes podrán imprimir, descargar y/o almacenar las GCS.
- 1.4. El sitio web está destinado únicamente a la venta dirigida a consumidores que hayan alcanzado la mayoría de edad y que actúen con un propósito distinto a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión (en adelante, “cliente/s”). Los productos exhibidos en el sitio web no están destinados a la reventa. No se permite realizar pedidos en cantidades que excedan las cantidades típicas para uso personal.

## Artículo 2

### Proceso de compra y celebración del contrato / Pedido y aceptación

- 2.1. Los clientes seleccionan productos al clicar sobre sus respectivas imágenes. Los productos elegidos se agregan al carrito de compras y, luego, los clientes pueden realizar el pedido al completar el formulario de pedido y aceptar las GCS vigentes. Previo a realizar un pedido, se requiere que el cliente verifique la exactitud de la información brindada luego de realizar las correcciones necesarias. El pedido de compra es remitido al vendedor una vez que el cliente selecciona la opción “Comprar ahora”; apenas después el cliente recibirá un correo electrónico acusando recibo del pedido. Los clientes podrán acceder de forma regular a información actualizada sobre el estado del pedido pendiente al clicar en la sección personal del área de atención al cliente del sitio web.
- 2.2. El pedido realizado por el cliente constituye una oferta de compra de los productos seleccionados del vendedor. Los pedidos están sujetos a la aceptación del vendedor, quien deberá comunicarla por medio de un correo electrónico en un plazo no mayor a diez (10) días naturales contados desde la realización del pedido. El cliente podrá cancelar el pedido en cualquier momento previo al envío del correo electrónico de aceptación del vendedor.

El contrato se tendrá por celebrado a partir de la aceptación del vendedor, quien, a su vez, está facultado para negarse a aceptar un pedido a su sola discreción. El precio de los productos se bloqueará en la tarjeta de crédito del cliente cuando realice el pedido, pero sólo se cobrará con posterioridad a la aceptación del pedido por parte del vendedor.

- 2.3. El vendedor se reserva el derecho de modificar la variedad de productos exhibidos en el sitio web en cualquier momento.
- 2.4. El vendedor se reserva el derecho de resolver el contrato de compraventa celebrado con cualquier cliente con quien tenga litigios pendientes, o con aquel que incumpla o haya incumplido las Condiciones Generales de Compraventa del vendedor durante el transcurso de una compra anterior.

## Artículo 3

### Precios y condiciones de pago

- 3.1. Los precios de los productos en venta a través del sitio web incluyen el IVA u otros impuestos a la venta aplicables en el país del vendedor. Los precios exhibidos en el sitio web no incluyen gastos de envío ni derechos aduaneros o impuestos a la venta en el país al que se envían los productos, los que se cobrarán al cliente de forma separada. Salvo que el cliente asuma la responsabilidad por el envío de los productos mediante el uso de un porteador, el vendedor será responsable de realizar los despachos aduaneros y del pago de los derechos aduaneros u otros impuestos en nombre del cliente. El precio total del pedido se mostrará antes de que se solicite al cliente seleccionar el botón de “Comprar ahora”.
- 3.2. El vendedor se reserva el derecho de modificar los precios de los productos exhibidos en el sitio web, o corregir errores o imprecisiones, en cualquier momento.
- 3.3. En el supuesto que el vendedor descubra un error en el precio de los productos pedidos por un cliente previo a su aceptación, este deberá informar del error al cliente tan pronto como sea razonablemente posible. El cliente tendrá la opción de reconfirmar su pedido con el precio correcto o cancelarlo. Si el vendedor no puede ponerse en contacto con el cliente mediante el uso de la información de contacto brindada por este durante el proceso de compra, se considerará que el pedido fue cancelado y se notificará de esto por correo electrónico.
- 3.4. Las formas de pago aceptadas por el vendedor deberán indicarse al inicio del proceso de compra.

## Artículo 4

### Entrega

- 4.1. Los productos que se vendan a través del sitio web podrán enviarse únicamente a [los siguientes países [.....]]/[los países indicados en el siguiente enlace [... ]]. No se aceptan pedidos que deban ser enviados a países distintos a los enumerados.
- 4.2. Se hará entrega de los productos en el domicilio indicado en los pedidos dentro del plazo indicado en la aceptación de estos y en ningún caso luego de [... ] contados desde la fecha de la realización del pedido según lo dispuesto por las leyes aplicables. No podrán hacerse entregas a casillas postales. Las entregas se harán únicamente a personas mayores de edad. El cliente reconoce que toda persona que se encuentre en el domicilio de entrega estará autorizada para recibir las entregas
- 4.3. El riesgo de pérdida o daño a los productos que forman parte del pedido pasará al cliente a partir de la entrega descrita en el artículo 4.2. Sin embargo, en el supuesto que el cliente esté a cargo del envío, la entrega tendrá lugar, y el riesgo pasará al cliente, en el momento en que se entreguen los productos al porteador, sin perjuicio de los reclamos que puedan tener el cliente contra este último. En este mismo supuesto, el cliente asumirá además la

responsabilidad de realizar los trámites aduaneros y el pago de derechos u otros impuestos aduaneros, ya que estos comúnmente forman parte de los servicios de logística que presta el porteador.

- 4.4. En el caso que el vendedor haya dispuesto una fecha de entrega y se vea imposibilitado de cumplir por razones atribuibles al cliente, se le hará un recargo a este último para el reenvío de los productos en una fecha o plazo de entrega distinto de acuerdo con lo que pacten el comprador y vendedor.
- 4.5. Si el vendedor no logra contactarse con el cliente luego de hacer esfuerzos razonables para coordinar la entrega, este deberá notificar al cliente que se intentará cumplir con la entrega dentro de un plazo de treinta (30) días calendario. En caso de que el cliente incumpla con la recepción de la entrega dentro del plazo mencionado, el vendedor podrá resolver el contrato de compraventa y/o reclamar los gastos de envío contra el cliente, más daños y perjuicios en caso de haberse producido. Ello, sin perjuicio del derecho del cliente de cancelar la compra de acuerdo con lo descrito en el artículo 5 a continuación.

## Artículo 5<sup>1</sup>

### Clientes en la Unión Europea

#### Derecho de desistimiento

- 5.1. El cliente tiene derecho a desistir del contrato sin necesidad de justificación dentro de un plazo de catorce (14) días naturales contados desde la recepción de los productos, sujeto a las excepciones indicadas en el Artículo 5.7. El periodo de desistimiento vencerá luego de transcurridos los catorce (14) días naturales contados desde el día en que el cliente o un tercero indicado por este, distinto al porteador, obtenga la posesión física de los productos. Para poder ejercer este derecho, el cliente deberá notificar al vendedor a [inserte información de contacto] de su decisión de desistir del contrato mediante una declaración inequívoca (por ejemplo, a través del envío de una carta por correo postal, fax o correo electrónico). El cliente podrá completar y enviar el modelo de formulario de desistimiento indicado en el Anexo 1, pero ello no es obligatorio. Alternativamente, el cliente podrá enviar otra clase de declaración inequívoca de su desistimiento del contrato de forma electrónica a través del sitio web del vendedor u otro medio. Si el cliente ejerce el derecho de desistimiento por este medio, el vendedor deberá acusar recibo de la recepción de dicho desistimiento a través de un soporte duradero (como lo es el correo electrónico) sin demora alguna. Para cumplir con el plazo de desistimiento, bastará con que el cliente envíe una comunicación, referente al ejercicio de su derecho de desistimiento, antes de que venza dicho plazo de desistimiento.

#### Efectos del desistimiento

- 5.2. Si el cliente desiste del contrato, el vendedor deberá reembolsarle todos los pagos recibidos, lo que incluye los costos de envío (excepto los costos suplementarios que resulten de la opción del tipo de envío elegida por el cliente que sea distinta a la opción estándar menos costosa ofrecida por el vendedor y a los posibles cargos aplicables, como los tributos aduaneros), sin demora indebida y en ningún caso luego de los catorce (14) días naturales contados desde el día en que el cliente informa al vendedor de su decisión de desistir del contrato. El vendedor deberá realizar el reembolso utilizando los mismos medios de pago utilizados por el cliente en la transacción inicial, salvo que el cliente haya prestado expreso consentimiento en otro sentido. En ningún caso el cliente incurrirá en cargos resultantes del reembolso. El vendedor podrá retener el reembolso hasta que le sean devueltos los productos o el cliente presente pruebas de haberlos devuelto, lo que ocurra antes. Para

---

<sup>1</sup> Para ventas a clientes de países que no son parte de la UE, el Vendedor deberá corroborar si las leyes aplicables prevén el derecho de revocación y, en su caso, adaptar el Artículo según sea necesario

ventas a clientes de países que no son parte de la UE, el Vendedor deberá corroborar si las leyes aplicables prevén el derecho de revocación y, en su caso, adaptar el Artículo según sea necesario

- 5.3. El cliente deberá devolver los productos o entregarlos al vendedor sin demora indebida y en ningún caso luego de los catorce (14) días naturales contados desde el día en que el cliente le comunica al vendedor su desistimiento del contrato. El plazo se tendrá por cumplido si el cliente envía los productos antes del vencimiento del plazo de 14 (catorce) días naturales. El cliente tendrá a su cargo los gastos directos vinculados a la devolución de los productos.
- 5.4. El cliente deberá devolver los productos en el estado y embalaje en que los recibió, como todo accesorio o manual de instrucción. No podrán quitarse las etiquetas. El cliente será responsable por toda disminución del valor de los productos que resultare de la manipulación de estos de una forma distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, características y funcionamiento de aquellos. El vendedor podrá negarse a realizar el reintegro por productos que se encuentren deteriorados, dañados o alterados, se les hayan quitado las etiquetas, o se encuentren en un estado que indique con claridad que fueron usados para fines distintos a los previstos por la ley aplicable.
- 5.5. El cliente asumirá el riesgo de pérdida o daño de los productos durante la devolución de estos, excepto cuando el vendedor, luego de recibir la notificación de desistimiento del contrato, haya ofrecido recoger los productos por su cuenta.
- 5.6. Cuando el contrato de compraventa incluya múltiples productos, el ejercicio del derecho de resolución podrá aplicar a uno o más productos adquiridos.

*[En caso de que sea aplicable:]*

Excepción al derecho de desistimiento

- 5.7. El cliente no tiene derecho a devolver los productos que estén comprendidos en alguna de las siguientes categorías<sup>2</sup>:
  - Productos hechos de acuerdo con las especificaciones del cliente o que estén claramente personalizados (por ejemplo, cortinas o zapatos hechos a medida);
  - productos que corren el riesgo de deteriorarse o perecen con rapidez;
  - productos precintados que no puedan ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y hayan sido desprecintados después de la entrega;
  - productos que, luego de entregados y de acuerdo con su naturaleza, se encuentran mezclados de manera inseparable con otros bienes;
  - bebidas alcohólicas cuyo precio fue acordado al momento de la celebración del contrato de compraventa, que sólo pueden entregarse transcurridos treinta (30) días naturales y cuyo valor real depende de las fluctuaciones del mercado que escapan
  - al control del vendedor;
  - audios o videos precintados, o programas de software también precintados que hayan sido abiertos después de entregados; o
  - diarios, periódicos o revistas, excepto en los casos donde se celebren contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.
  - newspapers, periodicals or magazines with the exception of subscription contracts for the supply of such publications.

---

<sup>2</sup> El vendedor deberá seleccionar la categoría relevante para su actividad y eliminar el resto. En caso de que el vendedor sólo venda productos comprendidos en alguna de estas categorías, este podrá excluir el derecho de desistimiento por completo.

## Artículo 6

### Características de los productos

El vendedor se obliga a efectuar esfuerzos razonables para garantizar que las imágenes de los productos en el sitio web sean reproducciones fieles de los productos físicos. Incluso con la adopción de soluciones técnicas para minimizar imprecisiones, es posible, sin embargo, que como consecuencia de limitaciones técnicas haya discrepancias (por ejemplo, en la resolución del color) entre las imágenes y los productos. El vendedor no será responsable por la falta de adecuación de la representación gráfica de los productos exhibidos en el sitio web como resultado de tales limitaciones.

## Artículo 7<sup>3</sup>

### Adecuación de los productos

- 7.1. Una vez recibidos los productos, el cliente deberá corroborar que correspondan a lo pedido y su conformidad con lo establecido en el contrato.
- 7.2. Todos los productos exhibidos para la venta en el sitio web se encuentran cubiertos por la garantía legal de conformidad de productos según lo establecido por las leyes aplicables de defensa del consumidor. El vendedor será responsable por la falta de conformidad que se vuelva aparente dentro de un plazo de dos (2) años contados desde la entrega de estos, o por un plazo mayor que establezca la normativa nacional aplicable según lo dispuesto por el artículo 9 de las GCS.
- 7.3. Todo reclamo relacionado con la falta de conformidad de los productos deberá comunicarse al vendedor junto con la descripción de la falta de conformidad al siguiente domicilio: [•]. El reclamo deberá comunicarse tan pronto como sea posible y en cualquier caso dentro de un plazo razonable o dentro del plazo que establezca la ley aplicable, si lo hubiera.
- 7.4. Por consultas sobre reparaciones que no estén contempladas en la garantía legal deberán comunicarse en la siguiente dirección del servicio de atención al cliente del vendedor: en caso de que sea aplicable (para ventas de artículos que incorporen o estén interconectados con contenidos o servicios digitales).
- 7.4. El vendedor no será responsable de ninguna falta de conformidad que resulte únicamente de la falta de las actualizaciones que correspondan si, tras ser informado de la disponibilidad de la actualización, el cliente no la instala, siempre que el vendedor haya proporcionado la actualización que corresponda, si la hubiera.

## Artículo 8

### Privacidad y protección de datos

La política de privacidad y protección de datos del vendedor, que está disponible en el siguiente enlace: [...], aplicará a los datos procesados relacionados con los pedidos de los clientes.

## Artículo 9

### Leyes aplicables

Las presentes Condiciones Generales de Compraventa se rigen por las leyes de [...], sin perjuicio de la protección que brinden al cliente las leyes de aplicación obligatoria.

---

<sup>3</sup> Los plazos de notificación de la conformidad de los productos deberán corroborarse con las leyes aplicables, las que son diferentes en cada país.

## Artículo 10

### Resolución de conflictos

- A<sup>4</sup>  **(para ventas a consumidores que residan en la Unión Europea)**
- 10.1. Se estipula la Plataforma europea de resolución de litigios en línea (RLL, u ODR, por sus siglas en inglés) para la resolución de conflictos extrajudiciales en materia de consumo a través del siguiente enlace:  
<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
- 10.2. Serán competentes, para entender en las controversias que puedan surgir en relación con las presentes GCS, los Tribunales del Estado Miembro donde se encuentre el domicilio del cliente, o los correspondientes al domicilio del vendedor si el cliente así lo eligiese.
- 10.3 Sin embargo, en el supuesto de que el vendedor no dirija sus actividades al Estado Miembro correspondiente al domicilio del cliente, los tribunales de [.....] tendrán jurisdicción exclusiva.
- B<sup>5</sup>  **(para ventas a consumidores que no residan en la Unión Europea; deberá cotejarse con la normativa aplicable)**
- 10.1. Los tribunales de [.....] tendrán jurisdicción exclusiva para entender en conflictos que puedan surgir en relación con las presentes GCS.

## Artículo 11

### Código de Conducta (en caso de que sea aplicable)

El vendedor se adhiere al Código de Conducta disponible en el siguiente enlace: [.....]

## Artículo 12

### Renuncia

La falta de reclamo del vendedor al cliente para que cumpla con las disposiciones de las presentes GCS o la demora en el ejercicio de los derechos del vendedor no implicará la renuncia a tales derechos ni modificaciones tácitas de las disposiciones de las GCS, así como tampoco impedirá que el vendedor ejerza sus derechos en el futuro.

---

<sup>4</sup> La opción "A" se confeccionó para que cumpla con las leyes de defensa del consumidor de la UE vigentes al mes de febrero del 2019.

<sup>5</sup> La opción "B" no es compatible con las leyes de defensa del consumidor de la Unión Europea vigentes al mes de febrero de 2019 en el supuesto de entrega a múltiples jurisdicciones. Fuera de la UE, deberá cotejarse con las disposiciones obligatorias de las leyes aplicables.

## Anexo 1

### Modelo de formulario de desistimiento

Para [nombre del vendedor, domicilio y, en su caso, número de contacto y correo electrónico]:

- Yo ..... notifico a través del presente mi desistimiento del contrato de compraventa que comprende los siguientes productos,
- Pedidos / recibidos en fecha,
- Nombre del /de los cliente/s,
- Domicilio del/ de los cliente/s,
- Firma del/ de los cliente/s (aplicable sólo si la notificación se hace en soporte papel),
- Fecha

## Información sobre la Cámara de Comercio Internacional (ICC) Commerce

La Cámara de Comercio Internacional (ICC) es la representante institucional de más de 45 millones de empresas en más de 170 países. La misión principal de la ICC es lograr que el comercio funcione para todos, todos los días, en todas partes. A través de una combinación única de fomento, soluciones y el establecimiento de estándares, la ICC promueve el comercio internacional, la conducta empresarial responsable y el abordaje de la normativa desde una perspectiva global. Asimismo, brinda servicios de resolución de conflictos que son líderes en el mercado. Nuestros integrantes incluyen muchas empresas líderes a nivel mundial, PyMEs, asociaciones empresariales y cámaras de comercio locales.



33-43 avenue du Président Wilson, 75116 Paris, France  
T +33 (0)1 49 53 28 28 E [icc@iccwbo.org](mailto:icc@iccwbo.org)   
[www.iccwbo.org](http://www.iccwbo.org) @iccwbo