

Novedades que introduce la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Derecho de desistimiento

La modificación de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, entre otras cosas, aumenta el periodo de desistimiento de 7 a 14 días naturales

¿Qué es el derecho de desistimiento?

Es el derecho de un consumidor a resolver un contrato sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

Este derecho es exigible en los contratos celebrados a distancia y fuera de establecimiento mercantil. Fuera de estos supuestos, siempre que lo indique la publicidad de la entidad, será exigible. En este caso, el contenido del derecho será el que la entidad determine siempre que no sea contrario a derecho, a la buena fe contractual o abusivo.

Contrato a distancia: son contratos celebrados sin la presencia física simultánea del empresario y del consumidor en el que se ha 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.

Contratos fuera del establecimiento mercantil: son contratos celebrados

- con la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, en un lugar distinto al establecimiento mercantil del empresario;
- cuando el consumidor realiza una oferta en las mismas circunstancias que las que se contemplan en el apartado anterior;
- en el establecimiento del empresario o mediante el uso de cualquier medio de comunicación a distancia, inmediatamente después de que haya existido contacto personal e individual con el consumidor, en un lugar que no sea el establecimiento mercantil del empresario, con la presencia física simultánea del empresario y el consumidor.

- durante una excursión organizada por el empresario con el fin de promocionar y vender productos o servicios.

Plazo.

El plazo será de 14 días naturales desde que se reciba el bien o desde que se celebre el contrato si se trataba de una prestación de servicios y reciba la información y documentación sobre el derecho de desistimiento.

En caso de no haber recibido la información y documentación, el plazo para su ejercicio finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial -14 días. Si el deber de información y documentación se cumple durante los doce meses, el plazo de 14 días comenzará a contar desde ese momento.

¿Qué implica?

Las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones entregadas, es decir, el consumidor deberá devolver el producto adquirido y el empresario reembolsar el importe abonado.

El empresario debe a devolver las sumas abonadas por el consumidor sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de 14 días naturales desde que se ejerció el derecho. Transcurrido dicho plazo podrá reclamarse el importe por duplicado.

¿Cómo ha de ejercitarse?

El ejercicio de este derecho no estará sujeto a formalidad alguna. Basta con que el consumidor acredite el ejercicio del mismo.

En todo caso se considerará válidamente ejercitado mediante el envío del documento de desistimiento –que debió entregar el empresario– o mediante la devolución de los productos recibidos.

Gastos

El consumidor no debe pagar ninguna penalización ni soportar ningún cargo por desistir del contrato; únicamente 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 esos costes.

Facturas

Los consumidores tienen derecho a recibir factura en papel sin que esto pueda suponer el pago de cantidad alguna

Si lo desea, se podrá recibir factura electrónica; no obstante, esto estará condicionado al consentimiento expreso del interesado.

Suministros no solicitados

La nueva regulación reitera la necesidad de consentimiento expreso para cualquier contratación. Si el empresario no contara con tal consentimiento, el consumidor no deberá abonar cantidad alguna por el producto o el servicio.

Si se tratara de un suministro que ya se estuviera prestando previamente, el consumidor volverá a su anterior compañía.

Publicidad no deseada

Publicidad telefónica: en este caso, debe indicarse la identidad del empresario y la finalidad comercial de la llamada, debe realizarse desde un teléfono identificable y el consumidor deberá ser informado de su derecho a manifestar su oposición a recibir ofertas y a obtener el número de referencia de dicha oposición. En ningún caso, las llamadas telefónicas se efectuarán antes de las 9 horas ni más tarde de las 21 horas ni festivos o fines de semana.

Para no recibir publicidad no deseada, el consumidor puede decidir cancelar sus datos de las guías de comunicaciones electrónicas disponibles al público, ejercer su derecho a que los datos que aparecen en ellas no sean utilizados con fines de publicidad o prospección comercial, o solicitar la incorporación de sus datos a los ficheros comunes de exclusión de envío de comunicaciones comerciales (listas Robinson).

Si la llamada se realiza sin intervención humana, se necesitará consentimiento previo de la persona a la que se llama.

El consumidor puede oponerse a recibir ofertas comerciales no deseadas, incluso en el marco de una relación preexistente. La entidad que le remita publicidad debe informar, en cada una de las comunicaciones, de los medios sencillos y gratuitos para oponerse a recibirlas.

El consumidor podrá solicitar que el empresario le facilite un justificante de haber manifestado su oposición y que deberá remitirle en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes.

Se prohíbe expresamente utilizar los servicios de atención al cliente para la difusión de actividades de comunicación comercial.

Servicio de atención al cliente

El consumidor que se ponga en contacto con el SAC para realizar una queja o reclamación tendrá derecho a recibir un clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o cualquier soporte duradero, de la misma.

Las oficinas y servicios de información y atención al cliente serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos a personas con discapacidad o personas de edad avanzada.

Permanencia

La nueva regulación exige, de forma expresa, que el consumidor deba ser informado de compromisos de permanencia o vinculación de uso exclusivo de los servicios, así como las penalizaciones en caso de baja en la prestación del servicio.

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

Pago adicional

El empresario deberá obtener el consentimiento expreso para todo pago adicional. Su aceptación por el consumidor y usuario se realizará sobre una base de opción de inclusión, que no puede venir premarcada por defecto. Si se han utilizado opciones por defecto el consumidor tendrá derecho al reembolso.

Medios de pago

No se podrá facturar, por el uso de determinados medios de pago, cargos que superen el coste soportado por el empresario por el uso de tales medios.

Condiciones generales de contratación

Características de las CGC

Accesibilidad y legibilidad, que permita al consumidor el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido. En ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior al milímetro y medio o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura

Si la realización de un pedido se hace activando un botón o una función similar, el botón o la función similar deberán etiquetarse con la expresión «pedido con obligación de pago» o una formulación análoga. En caso contrario, el consumidor y usuario no quedará obligado por el contrato o pedido.

En aquellos casos en los que el empresario se ponga en contacto telefónicamente con un consumidor para llevar a cabo la celebración de un contrato a distancia, deberá confirmar la oferta al consumidor, o salvo oposición del mismo, en cualquier soporte de naturaleza duradera. El consumidor 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.

El contrato celebrado sin que se haya facilitado al consumidor y usuario la copia del mismo o su confirmación, podrá ser anulado a instancia del consumidor por vía de acción o excepción.

CONFEDERACIÓN DE
CONSUMIDORES Y USUARIOS
Mayo 2014