

# Ley 13/2014, de modificación del Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores



# Situación legislativa



- Ley 26/1984, General para la defensa de los consumidores
- Ley 44/2006, de mejora de la protección
- Leyes específicas: dispersión
- Texto Refundido de la LGDCU
- Normas no incluidas: LOCM, LSSI, Crédito al Consumo, Publicidad

# Situación legislativa



- Directiva 2011/83, sobre los derechos de los consumidores
  - Contratos celebrados con consumidores
- Ley 3/2014 incorpora la directiva y deroga y modifica otras normas

# ¿Qué hay de nuevo?



- Concepto de consumidor y empresario
- Derechos de información precontractual
- Contratos a distancia y fuera de establecimiento
- Contratos telefónicos
- Derecho de desistimiento: 14 días
- Ejecución del contrato: entrega, riesgo de pérdida y pagos adicionales
- Cláusulas abusivas y prácticas comerciales desleales
- Spam telefónico

# Consumidores y empresarios



# Consumidores y empresarios



- **Consumidor:**

- ❑ Persona que actúa con propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión
- ❑ Destinatario final
- ❑ También personas jurídicas sin ánimo de lucro

- **Empresario:**

- ❑ Persona física o jurídica, pública o privada que propósito comercial, empresarial, oficio o profesión
- ❑ Directamente o a través de otra persona en su nombre

# Servicios de atención al cliente



# Servicios de atención al cliente (art. 22)



- Constancia de la queja: clave y justificante por escrito o soporte duradero
- Atención telefónica: tarifa básica sin beneficio pero no gratuita
- Formas de reclamar: por correo, teléfono y correo electrónico o fax (dirección legal)
- Respuesta: 1 mes
- No actividades comerciales



# Protección jurídica del consumidor



- Acción de cesación acumulable a la de resolución del contrato, restitución de cantidades e indemnización
- La regulación sectorial puede elevar el nivel de protección del TR



# Información previa (arts. 60 y 97)



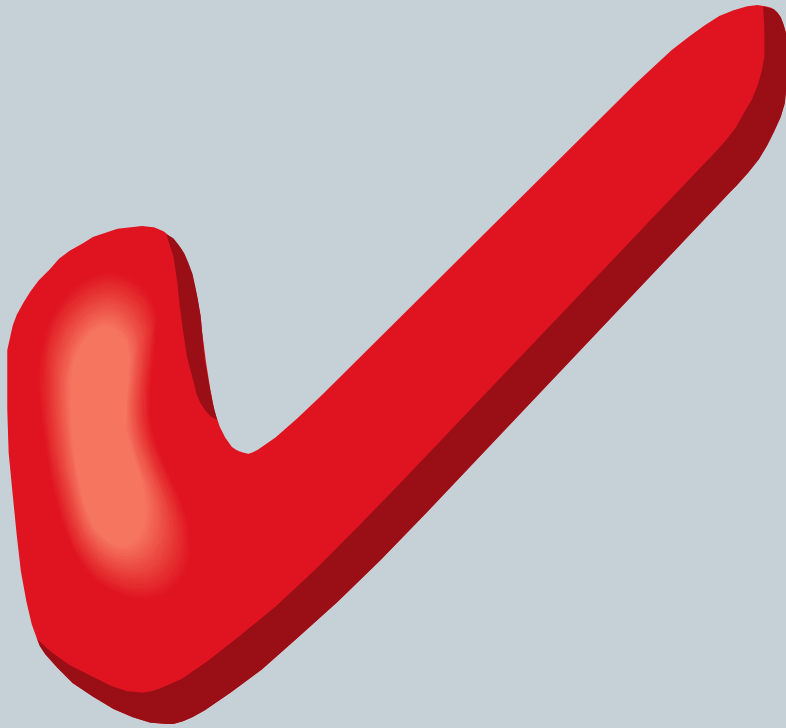
- Características del bien o servicio
- Precio total o forma de cálculo: impuestos y gastos adicionales y medios de pago
- Depósitos u otras garantías financieras
- Fecha de entrega
- Identidad del empresario, dirección y teléfono
- Recordatorio garantía legal
- Duración, permanencia, resolución y penalizaciones
- Existencia de derecho de desistimiento y modelo
- Procedimiento de quejas y reclamaciones

# Información previa (arts. 60 y 97)



- Requisitos adicionales para los contratos a distancia y fuera de establecimiento
- Debe constar “pedido con obligación de pago”
- Derecho de desistimiento: condiciones, plazo, documento de desistimiento
- Indicación que tiene que asumir costes devolución
- Si no se informa, el consumidor no deberá abonarlos
- Limitaciones técnicas: tlf o TV
- Carga de la prueba para el empresario

# Cargas ocultas (art. 60)



- Pagos adicionales: seguro, asistencia
- Información clara
- Aceptar expresamente antes de cerrar el contrato
- No por defecto con opciones que el consumidor debe rechazar
- Devolución si se incumple

# Factura (art. 63)



- En papel
- Sin coste adicional
- Factura electrónica con consentimiento previo y expreso
- Se puede revocar
- Desaparece la confirmación documental

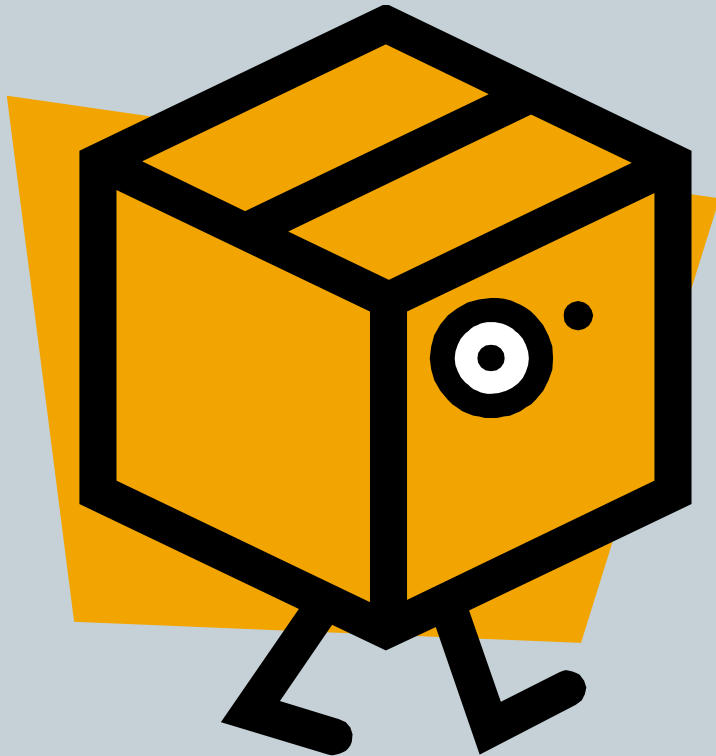
# Plazo de entrega



- Sin demora
- 30 días plazo máximo
- Requerimiento dando plazo adicional
- Derecho a resolver si incumple
- Resolución inmediata si el empresario deniega la entrega, el plazo es esencial o se ha advertido.
- Devolución de cantidades o doble de lo abonado si se demora indebidamente
- Transmisión del riesgo



# Envíos o suministros no solicitados



- Prohibidos si implican pago
- La falta de respuesta del consumidor no es consentimiento
- No estamos obligados a devolver ni custodiar
- Suministros: agua, gas y luz
  - Volvemos al suministrador anterior

# Tamaño de la letra



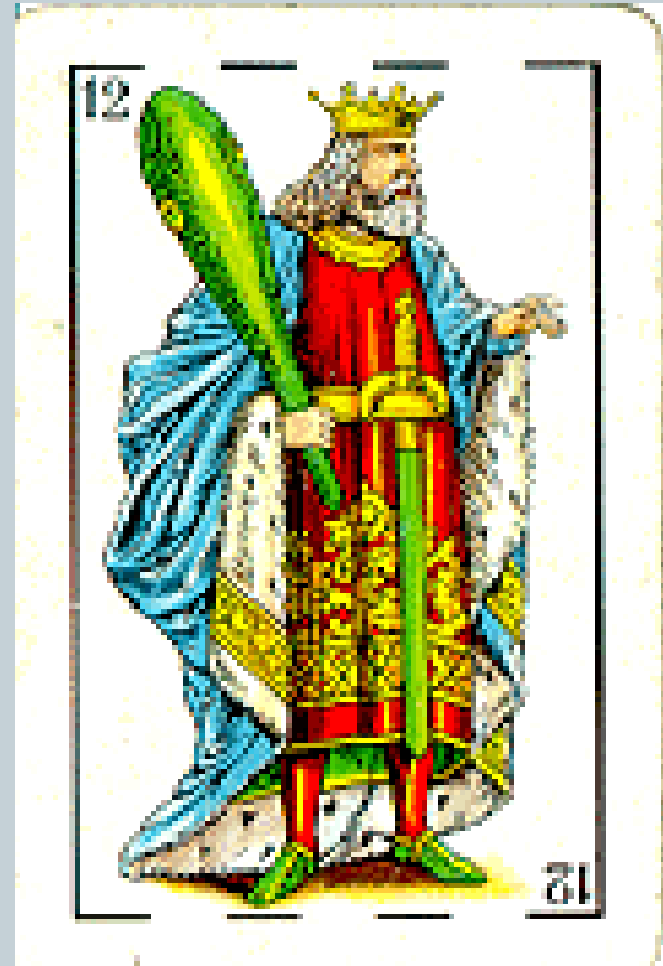
- Accesibilidad y legibilidad
- 1,5 mm. como mínimo
- Contraste con el fondo



# Cláusulas abusivas



- Nulas de pleno derecho
- Se tendrán por no puestas
- El juez no puede modificar la cláusula, sólo anularla



# Contratos a distancia y fuera de establecimiento



# Contratos a distancia y fuera de establecimiento



- **Contrato a distancia:**
  - ❑ Celebrado sin la presencia física simultánea
  - ❑ A través de una técnica de comunicación a distancia
  - ❑ Correo, teléfono, internet o fax
- **Contrato fuera de establecimiento mercantil:**
  - ❑ Puestos de mercados, stands de ferias y actividad estacional
  - ❑ Celebrado en un lugar distinto al establecimiento con presencia física simultánea
  - ❑ Celebrado en establecimiento tras contacto personal
  - ❑ Durante una excursión promocional de ventas
  - ❑ A distancia si hubo contacto personal previo

# Contratos a distancia y fuera de establecimiento



- **Excepciones:**
  - ❑ Contratos de servicios sociales, cuidado de niños
  - ❑ Contratos de servicios relacionados con la salud
  - ❑ Contratos de apuestas y juegos de azar
  - ❑ Viajes combinados
  - ❑ Servicios financieros
  - ❑ Productos alimenticios y bebidas
  - ❑ Transporte de viajeros, venta automática

# Spam telefónico



- Sólo entre las 9 y las 21 horas
- Prohibido festivos y fines de semana
- Deben informarnos de:
  - La identidad del empresario y del carácter comercial de la llamada
  - El derecho a oponernos, a obtener un número de referencia y los medios para hacerlo
- Deben remitirnos un justificante de nuestra oposición en 1 mes

# Contratos a distancia



- Información previa
- Información sobre obligación de pago: botón etiquetado con “pedido con obligación de pago”
- Si se incumple no hay obligación
- Ejecución en plazo máximo de 30 días
- No disponible: devolución de lo pagado o
- Sustitución por otro de características similares y la misma o superior calidad

# Contratos telefónicos



- El empresario debe confirmar por escrito o soporte duradero la oferta
- El consumidor sólo queda vinculado a partir de la firma o envío de su acuerdo por papel, correo electrónico, fax o sms
- Confirmación del contrato en soporte duradero antes de la entrega o inicio del servicio:
  - ✦ Información precontractual
  - ✦ Anulable si no hay confirmación
- Carga de la prueba para el empresario

# Contratos fuera de establecimiento



- Información previa en papel o soporte duradero
- Copia del contrato
  - Anulable si no hay copia
- Carga de la prueba para el empresario



# Derecho de desistimiento



- 14 días naturales
- 12 meses más si no informa
- Desde la recepción del bien
- Nulas renuncia o penalización
- Penalización proporcional
- Devolución de cantidades en 14 días o el doble
- Contratos vinculados a financiación: se resuelve el crédito
- Cómputo Reglamento CEE: inicio día siguiente y último día sábado o festivo se pasa al primer hábil



# Derecho de desistimiento



- Costes de devolución para el consumidor, salvo que no le hayan informado
- Contratos a domicilio con entrega del bien al firmar el contrato, el empresario deber recoger los bienes si no pueden devolverse por correo
- El consumidor debe devolver los bienes en 14 días
- Suministros de agua y energía: ningún coste si no se informa del derecho de desistimiento

# Excepciones al derecho de desistimiento



- Cuando el servicio ya se haya ejecutado
- Precios dependientes de índice o mercado
- Deterioreen o caduquen
- Bienes precintados por razones de salud o higiene
- Peticiones de reparación a domicilio del consumidor
- Servicios de alojamiento, transporte, alquiler vehículos, ocio, con fecha cierta

# Régimen transitorio y modificaciones legislativas



- Aplicable a los contratos celebrados a partir del 13 de junio de 2014
- Deroga el RD 1906/1999, contratación telefónica o electrónica con condiciones generales
- Modifica: LEC, LOCM, Ley competencia desleal, Ley Gral Publicidad, Ley crédito al consumo, Ley del Sector Eléctrico y normativa sanitaria