

Nota informativa sobre la nueva 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.

El pasado viernes 28 de marzo se publicó en el BOE 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 (en adelante, la “**LGDCU**”), a fin de transponer a derecho interno la Directiva 2011/83/UE.

Si bien la norma señala que **entrará en vigor** el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado», su disposición transitoria única señala en relación a su régimen transitorio que sus disposiciones serán de aplicación **a los contratos con los consumidores y usuarios celebrados a partir de 13 junio de 2014** (la misma fecha de aplicación que señala directiva 2011/83/UE, en su artículo 28).

La actual ley de Defensa de Consumidores y Usuarios, **introduce significativas modificaciones tendentes a reforzar la seguridad jurídica, tanto de los consumidores y usuarios como de los empresarios**, reforzando la información precontractual que debe ofrecerse a los consumidores y eliminando disparidades existentes en la legislación europea de los contratos de consumo con la legislación nacional. Las principales modificaciones introducidas por la nueva Ley de Consumidores son:

1.- Definición de consumidor y usuario y de empresario.

El concepto de “**consumidor y usuario**” a efectos de la LGDCU engloba tanto a las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión como a las personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Por la otra, se define como “**empresario**” a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe -incluso a través de otra persona en su nombre y siguiendo sus instrucciones- con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

2.- La Información precontractual.

La norma amplía los requisitos de información precontractual exigibles en los contratos celebrados con consumidores y usuarios. Junto con lo hasta ahora previsto en la LGDCU, la información ofrecida debe ser clara y comprensible y deberá contener la siguiente información:

- la existencia y las condiciones de los depósitos u otras garantías financieras, que, en su caso, tengan que pagar o aportar a solicitud del empresario, incluidas aquellas por las que se bloquee un importe en la tarjeta de crédito o débito.
- la existencia de garantía legal,
- las condiciones de los servicios de posventa y de las garantías comerciales,
- en los contratos de suministro y de contenido digital, se informará de las distintas formas de utilización del mismo y de cualquier limitación técnica, como los programas estándar con los que el contenido digital es compatible (sistema operativo, versión necesaria o determinados elementos de los soportes físicos).,
- en los contratos a distancia además, se facilitara un teléfono o enlace a la página web del empresario, restricciones de suministro y medios de pago que se aceptan.

3.- Derecho de desistimiento.

Se introducen nuevas garantías en cuanto a la posibilidad de renunciar o desistir del contrato. Se amplía el plazo en el que se puede ejercer: de los siete días hábiles actuales a catorce días naturales. En el caso de que no se hubiera informado al consumidor de que puede ejercer este derecho, el plazo queda automáticamente ampliado a doce meses. Son nulas las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio del derecho o la renuncia al mismo.

Asimismo, se regula de manera más amplia el derecho de desistimiento en los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento, incorporando un formulario normalizado que el consumidor y usuario podrá utilizar opcionalmente. Por otro lado, la norma contempla la posibilidad de que el empresario ofrezca al consumidor y usuario la opción de cumplimentar el formulario de desistimiento en línea.

Se podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo de la ley; o bien realizar otro tipo de declaración inequívoca, en el que se indicará:

- El nombre del empresario, su dirección completa y, si dispone de ellos, su número de fax y su dirección de correo electrónico.
- La comunicación de que desiste del contrato, identificando el bien o servicio objeto del mismo.
- La fecha del pedido, o cuando lo recibió.
- Nombre y domicilio del consumidor y usuario.
- Firma de consumidor y usuario (si el presente formulario se presenta en papel).
- Fecha.

Salvo si el propio empresario se ofrece a recoger los bienes, el consumidor y usuario deberá devolverlos a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique su decisión de desistimiento (antes eran 30 días). A su vez, el empresario reembolsará todo pago recibido del consumidor y usuario, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento, y en caso de retraso injustificado por parte del empresario, 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 los que excedan de dicha cantidad .

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.

El consumidor 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. En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento en los que los bienes se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor y usuario en el momento de celebrarse el contrato, el empresario recogerá a su propio cargo los bienes cuando, por la naturaleza de los mismos, no puedan devolverse por correo.

4.- Oficinas y servicios de información y atención al cliente.

A efectos de asegurar que el consumidor y usuario tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, se le hará entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito. Asimismo, los servicios de atención al cliente deberán identificarse claramente en relación con otras actividades de la empresa, prohibiéndose expresamente la utilización de este servicio para el uso y difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo.

Por otro lado, en caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica. A tal efecto, se considera tarifa básica el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario.

5.- Contratación a distancia. Comercio electrónico.

Las novedades de la ley que afectan al comercio electrónico, exige revisión de clausulados y de procedimientos hasta la fecha utilizados. Los aspectos novedosos más importantes a tener en cuenta son los siguientes:

- Hay que **informar** previamente de la **dirección** completa del establecimiento del empresario y el número de **teléfono**, número de **fax** y dirección de **correo electrónico** del mismo, cuando proceda. Y si es distinta, también la dirección completa de la sede del empresario y, cuando proceda, la del empresario por cuya cuenta actúa, a la que el consumidor y usuario puede dirigir sus reclamaciones
- Todo **pago adicional** deberá ser **expresamente aceptado** por el consumidor: los suplementos se comunicarán de una manera clara y comprensible y su aceptación por el consumidor y usuario se realizará sobre una base de opción de inclusión.
- **No podrán cobrarse cantidades adicionales** por el uso de **medios de pago**, si estas superan el coste soportado por el empresario por el uso de tales medios.
- Debe **indicarse expresamente** que el **coste** de la **devolución** en caso de desistimiento corre por cuenta del consumidor.

- Cuando proceda, debe indicarse la **funcionalidad de los contenidos digitales**, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables, así como toda interoperabilidad relevante del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el empresario o que quepa esperar razonablemente que éste pueda conocer.
- Es necesaria la **confirmación expresa** por parte del consumidor de que es consciente de que el **pedido implica una obligación de pago**. Si se usan botones o funciones similares, estos deberán etiquetarse únicamente con la expresión **«pedido con obligación de pago»** o una formulación análoga no ambigua. En caso contrario, el consumidor y usuario no quedará obligado por el contrato o pedido.
- En caso de desistimiento deberán **devolverse también los costes de la entrega** del producto (salvo que el consumidor haya escogido alguna modalidad de entrega especial más costosa), aunque siguen siendo de cuenta del comprador los gastos derivados de la devolución del producto.

6.- Contrato a distancia. Contratos telefónicos

Además en el caso de los contratos que se realicen a distancia por teléfono, la empresa que ofrece el servicio deberá contar con la **aceptación del consumidor por escrito**, bien por SMS, correo electrónico o fax. La grabación sonora no servirá para probar la emisión del consentimiento contractual y correlativa vinculación del cliente al contrato, ni como justificante del cumplimiento de los deberes de confirmación de la oferta.

7.- Cargas encubiertas

Entendiendo como "cargas encubiertas", gastos asociados a la adquisición de los bienes, la ley regula que si el comerciante no ha cumplido los requisitos de información precontractual, el consumidor no deberá abonar dichos gastos, como gastos de transporte, entrega o postales y "cualquier otro gasto".

Si el empresario no obtiene el consentimiento expreso del consumidor para un pago adicional al acordado y, en su lugar, lo deduce utilizando opciones por defecto, el usuario tendrá derecho al reembolso del pago.

En cuanto a los cargos adicionales que pueden derivarse de los contratos formalizados a distancia, establece nuevas reglas. Por ejemplo, en el caso de

que el empresario decida habilitar una línea telefónica para comunicarse con sus clientes en relación al contrato, el uso de esta línea no podrá suponer un coste superior al de la tarifa básica.

Además, la nueva ley hace suya la regulación ya contenida en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago y establece que los empresarios no podrán facturar al consumidor cargos por el uso de determinados medios de pago que superen el coste al que tienen que hacer frente ellos por el uso de los mismos.

8.- Nulidad de cláusulas abusivas.

Se modifica la redacción del artículo 83 del texto refundido de Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, para la correcta transposición del artículo 6, apartado 1, de la Directiva 93/13/CEE, de 5 de abril de 1993. El nuevo artículo 83, señala que las cláusulas abusivas serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas. A estos efectos, el Juez, previa audiencia de las partes, declarará la nulidad de las cláusulas abusivas incluidas en el contrato y subsistencia del resto del contrato (si fuese posible subsistir sin dichas cláusulas). Esta modificación surge a raíz de la STJUE de [14 de junio de 2012](#), donde se señaló la incompatibilidad de la norma española con el Derecho de la UE, que permitía la facultad de integrar un contrato modificando el contenido de la cláusula declarada nula por abusiva.

Barcelona, junio de 2.014.