











#tusnuevosderechos

# TUS NUEVOS DERECHOS CON LA REFORMA DE LA LEY DE CONSUMIDORES




facua

Consumidores en Acción

facua
Consumidores en Acción

# Tus nuevos derechos con la reforma de la Ley de Consumidores

El ordenamiento jurídico español se ha adaptado a una nueva Directiva comunitaria europea, aprobada en octubre de 2011, que trae como consecuencia directa la modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre mediante la Ley 3/2014, de 27 de marzo.

En esta guía se recoge cómo afecta a los consumidores los cambios introducidos en la norma general para la protección de los consumidores en España.

## ¿Cuál es el plazo máximo en el que un empresario debe poner a disposición del consumidor los bienes adquiridos por éste?

Salvo que las partes acuerden libremente otro plazo, el empresario deberá entregarte los bienes o ponerlos a su disposición en un plazo máximo de treinta días (**apartado primero, artículo 66**). El mismo plazo se contempla en el supuesto de los contratos celebrados a distancia (**artículo 109**).

## ¿Cuándo tengo que asumir, como consumidor, los costes por la pérdida o deterioro del producto adquirido como consecuencia del transporte del mismo?

El riesgo por la pérdida o deterioro del producto adquirido durante el transporte lo asume el empresario salvo:

1.- Que tú como consumidor, o un tercero designado por ti diferente al transportista, haya adquirido la posesión material del bien.

2.- Si tú como consumidor encargas el transporte de los bienes o el transportista elegido para efectuar dicho traslado no sea uno de los propuestos por el empresario (**artículo 66 ter**).

## Cuando presento una reclamación ante una empresa, ¿debe ésta entregarme algún documento que acredite la entrega de mi queja?

Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero.

Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones, deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance (**artículo 21.2**).

## ¿Debo ser informado como consumidor de forma previa a la aceptación del contrato de aquellos pagos adicionales que puedan ser reclamados posteriormente por parte del empresario?

Antes de que quedes vinculado por cualquier contrato u oferta, el empresario deberá obtener tu consentimiento expreso para todo pago adicional a la remuneración acordada en la obligación contractual principal del empresario.

Dichos pagos adicionales deben ser comunicados de forma clara y comprensible por el empresario.

Corresponderá a éste probar el cumplimiento de estas obligaciones (**apartados primero y segundo, artículo 60 bis**).

> El empresario debe obtener tu consentimiento para cualquier pago adicional a la remuneración acordada en el contrato

## ¿Hay algún límite para el tamaño de la letra que aparece en los contratos?

Sí, en ningún caso el tamaño de la letra existente en el contrato puede ser inferior a un milímetro y medio, al igual que no puede tener un color de fondo que dificulte su lectura (**artículo 80.1**).



## ¿Los viajes en los que se contrata desplazamiento y hotel se encuentran vinculados por la normativa general que regula los contratos a distancia? ¿Y los realizados con las entidades bancarias?

Tanto los contratos de viajes combinados como los de servicios financieros se encuentran en la lista de actividades que se regulan por su normativa propia y que, por lo tanto, no se ven afectadas por las normas de contratos a distancia (**artículo 93**).

## ¿Poseo las mismas garantías de contratación cuando realizo la compra de un bien a una empresa que no tiene sede física en España?

En el caso de que el contrato haya sido realizado con una empresa que ejercite sus actividades en uno o varios Estados miembro del Espacio Económico Europeo (EEE), las normas de protección sobre cláusulas abusivas en los contratos entre los consumidores y las compañías serán aplicables con independencia de cuál haya sido la ley elegida libremente por las partes para regular el contrato (**artículo 67**).

En el supuesto de que el contrato se haya celebrado con una empresa que realice su trabajo fuera del ámbito territorial de los veintisiete Estados miembro, dependerá a los posibles convenios internacionales aplicables al caso concreto.

## ¿Puede una empresa poner a disposición del usuario como número de teléfono de atención al cliente un número de tarificación adicional?

No, ya que el uso de la línea telefónica que el empresario ponga a disposición de los consumidores no podrá suponer para el usuario un coste superior a la tarifa básica (**apartado dos, artículo 21**).

## ¿Pueden hacerme abonar una penalización completa o por tramos si quiero darme de baja dos meses o días antes de terminar mi compromiso de permanencia?

En el supuesto de que incumplas el compromiso de permanencia adquirido con la empresa, la penalización por baja o cese prematuro de la relación contractual deberá ser proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado (**apartado cuarto, artículo 74**).



## ¿Qué es el derecho de desistimiento? ¿Cuál es el plazo que poseo para ejercer el mismo? ¿Hay alguna diferencia si anulo la compra de un producto realizada a través de internet, teléfono, fax o por cualquier otro medio sin personarme en el establecimiento comercial?

El derecho de desistimiento es aquel que tiene todo consumidor a dejar sin efecto el contrato celebrado sin tener que ofrecer ninguna explicación y sin tener que hacer frente a ninguna penalización (**artículo 68.1**), siempre y cuando éste sea ofertado por el empresario, o se trate de una compra a distancia o fuera del establecimiento comercial. Como consumidor dispones de un plazo mínimo de catorce días naturales para ejercer este derecho (**artículo 71**).

En los contratos realizados fuera del establecimiento comercial, el derecho de desistimiento posee el mismo plazo para poder ser ejercido, es decir, catorce días (**artículo 102**). Antes de que venza este plazo, deberás comunicar al empresario tu decisión de anular el contrato. Para hacerlo puedes utilizar el formulario que el Texto Refundido de los Consumidores y Usuarios recoge en su anexo B (**artículo 106**).



El empresario deberá reembolsarte todo el dinero que haya recibido de ti, incluyendo los gastos de entrega, antes de que hayan transcurrido catorce días naturales desde la fecha en que informaste de tu intención de desistir del contrato. En caso de que el empresario se retrasase injustificadamente en la devolución del pago, puedes reclamarle que te devuelva el doble del importe adeudado (**artículo 107**).

En cuanto a la devolución de los productos adquiridos fuera del propio comercio, deberás devolverlos al empresario o a una persona autorizada por él a más tardar en el plazo de catorce días naturales a partir de la fecha en la que comunicaste tu intención de desistir del contrato. Sólo deberás hacer frente a los costes directos de la devolución de los bienes, salvo si el empresario ha aceptado asumirlos o no te ha informado de que te corresponde asumir estos costes (**artículo 108**).

## ¿Si adquiero un producto a través de un crédito, como la compra a plazos de un vehículo, puedo ejercer el derecho de desistimiento? ¿Qué ocurre con el crédito contratado para poder adquirir el bien mediante pagos a plazos?

Sí, puedes ejercer el derecho a desistimiento siempre que éste haya sido ofrecido y reconocido por el empresario.

Si el crédito ha sido 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 ti (**artículo 77**).

## ¿Si me llaman para ofertarme algún producto o servicio y no contesto a la llamada o a la persona que se encuentra al otro lado de la línea, puede entenderse que acepto lo que me pretende vender?

No, en ningún caso la falta de respuesta a la oferta de contratación podrá considerase como aceptación de ésta (**artículo 101.1**).

## ¿Tengo derecho a no recibir ofertas comerciales?

Sí, tienes derecho a oponerte a recibir ofertas comerciales no deseadas por teléfono, fax u otros medios de comunicación equivalente.

Para ello, debes ser informado en cada comunicación comercial del medio del que dispones para poder oponerte a continuar recibiendo las mismas (**artículo 96.4**).

Deben informarte en cada comunicación comercial del medio del que dispones para poder oponerte a seguir recibiendo esas ofertas

## ¿Tengo derecho a recibir factura en papel? ¿Puede tener este servicio algún coste?

Tienes derecho, como consumidor, a recibir la factura en papel. Este servicio no puede quedar condicionado al pago de cantidad económica alguna (**artículo 63**).

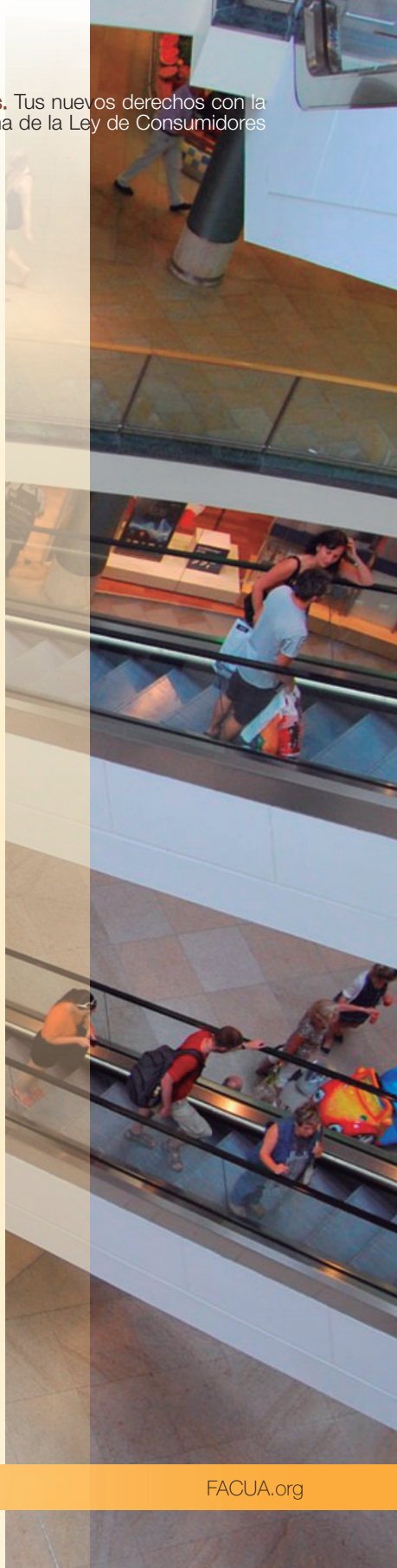
Por otro lado, la expedición de la factura electrónica estará condicionada al consentimiento previo del consumidor, que precisará la manera de recibir la factura electrónica y que podrá ser revocado en el momento en que el usuario desee (**artículo 63**).

## ¿Tengo derecho a recibir una copia en papel del contrato celebrado a distancia?

Antes de quedar vinculado por un contrato u oferta, el empresario tendrá que facilitarte de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas (**apartado primero, artículo 60**).

## ¿Una empresa puede llamar a mi teléfono fijo o móvil a cualquier hora?

No, en ningún caso las llamadas telefónicas se efectuarán antes de las 9 horas ni más tarde de las 21 horas, ni en festivos ni en fines de semana (**artículo 96.2**).



Es más, el *spam* telefónico puede y debe ser reclamado y/o denunciado.

## Si en el contrato celebrado a distancia han intervenido más de un empresario, por ejemplo en webs como Groupon o Let's Bonus, en caso de disconformidad con lo adquirido, ¿a quién debo dirigir mi queja o reclamación: al portal web donde adquirí el bien o a la empresa que proporciona dicho bien o servicio?

Podrás reclamar a cualquiera de los agentes comerciales que hayan intervenido en la transacción, tanto a la página web como a la empresa que suministre el bien o servicio, pues la responsabilidad de los mismos es solidaria (**artículo 113**).

## He perdido la tarjeta bancaria y antes de poder dar aviso a mi banco me han cargado un importe que supera el límite que tengo establecido con la entidad. ¿Es correcta esta actuación?

No, el **artículo 112 del TRLGDCU** indica que cuando el importe de una compra o de un servicio hubiese sido cargado fraudulenta o indebidamente utilizando el número de una tarjeta de pago, el consumidor titular de ella, en este caso tú, podrás exigir la inmediata anulación del cargo. En tal caso, las correspondientes anotaciones de



adeudo y reabono en las cuentas del empresario y tuya como consumidor titular de la tarjeta se efectuarán a la mayor brevedad.

Sin embargo, si la compra la hubieses efectivamente realizado tú como titular de la tarjeta y la exigencia de devolución no fuera consecuencia de haberse ejercido el derecho de desistimiento o de resolución, quedarás obligado frente al empresario al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de dicha anulación.

## He recibido en mi domicilio un artículo que no he solicitado, junto con el precio del mismo. Aunque no lo he pedido, lo he aceptado. ¿Me puede reclamar la empresa el pago?

No, debido a que queda prohibido el envío y el suministro al consumidor de bienes, de agua, gas o electricidad, de calefacción mediante sistemas urbanos, de contenido digital o de prestación de servicios no solicitados por él, cuando dichos envíos y suministros incluyan una pretensión de pago de cualquier naturaleza.

Además, como receptor no estarás obligado a su devolución o custodia, ni podrán reclamarte pago alguno por parte del empresario que envió el bien o suministró el servicio no solicitado.

La falta de respuesta por parte del consumidor a dicho envío, suministro o prestación de servicios, no será considerada como una forma de prestar consentimiento (**artículo 66 quárter**).

facua

Consumidores en Acción

**954 90 90 90**

Únete a nosotros en

FACUA.org



facua.org
gplus.to/facua
twitter.com/facua
facebook.com/consumidoresenaccion
tuenti.com/facua
linkedin.com/company/facua
youtube.com/facua
vimeo.com/facua
facua.tumblr.com
flickr.com/facua
pinterest.com/facua
instagram.com/facua
foursquare.com/facua

Publicación subvencionada por

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD · aecosan agencia española de consumo, seguridad alimentaria y nutrición

Este proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad/Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de FACUA

creative commons