



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

NUEVA NORMATIVA DE CONSUMO

El tema es

Derechos y deberes

Te puede pasar a ti



REVISTA
KONTSUMOBIDE

2014

Nº 21





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 21

Los hábitos de consumo de las personas están en continuo cambio ya que la oferta de productos y servicios se amplía constantemente a nuevos espacios y mediante nuevas vías de comunicación.

Hoy, más que nunca, la persona consumidora puede verse abrumada ante situaciones que le induzcan a comprar o a contratar de forma precipitada. Existen ciertas situaciones en las que la persona consumidora puede verse presionada a comprar cuando realmente no tenía previsto hacerlo: por ejemplo, en los casos de ofertas por email o por teléfono, visitas comerciales en su domicilio o en el transcurso de una excursión. En estas situaciones, es decir, **fuera de un establecimiento comercial**, es precisamente cuando la información que se ofrece suele ser más escasa o menos clara.

Así mismo, cada vez está más extendida la opción de compra y contratación por internet. Es rápida y cómoda, pero en ocasiones la **información previa ofrecida por parte de la empresa** es





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 21

poco clara o induce a error, en particular, en relación a los datos relevantes que deben comunicarse obligatoriamente (características del producto, condiciones de contratación, gastos de envío, plazos de devolución, etc.).

En este contexto, la normativa se ha venido adecuando para reforzar la protección de los derechos de las personas consumidoras. Destacan, entre otros aspectos, el derecho a la información previa, clara y veraz en las compras o contrataciones fuera del establecimiento comercial, así como la mejora de las condiciones para ejercer el derecho de desistimiento.

El 13 junio 2014 entró en vigor la reforma legislativa¹ sobre la protección y defensa de las personas consumidoras. Las claves de esta reforma son las siguientes:



1 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 (esta modificación transpone a nuestra normativa la Directiva 2011/83/UE).

REVISTA
KONTSUMOBIDE
2014



1. Define quién es una persona usuaria y/o consumidora y quién es una empresa:

Persona consumidora:

- *Persona física que compre o contrate con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.*
- *Persona jurídica y entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial (asociaciones, ONGs...).*

Empresa:

- *Toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que compre o contrate con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.*

2. Regula la obligatoriedad de información previa al contrato, de forma clara, comprensible, veraz y gratuita; especialmente

en la contratación a distancia y fuera del establecimiento comercial: contratación electrónica, telefónica, a domicilio, en una excursión organizada...





3. Establece que los pagos adicionales deben comunicarse a la persona consumidora siempre antes de que concluya la transacción, detallando cuáles son los conceptos adicionales que se cargan al precio final (transporte, comisiones...).

4. Prohíbe el envío de productos y suministros no solicitados por la persona consumidora.

5. Amplía la regulación del derecho de desistimiento, aumentando los plazos (de 7 días hábiles a 14 días naturales), y concretando el procedimiento, las excepciones y los efectos de su ejercicio.

6. Clarifica la normativa de desistimiento cuando un contrato está vinculado a una financiación, es decir, cuando el pago se financia bien con la propia empresa o bien con una entidad financiera asociada a la misma.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

NUEVA NORMATIVA DE CONSUMO

El tema es

Derechos y deberes

Te puede pasar a ti



REVISTA
KONTSUMOBIDE

2014

Nº 21





En el apartado anterior hemos introducido brevemente las modificaciones que se han incorporado a la normativa sobre defensa de las personas consumidoras. Es importante que conozcamos, con mayor detalle, en qué medida afectan dichos cambios a nuestros derechos:

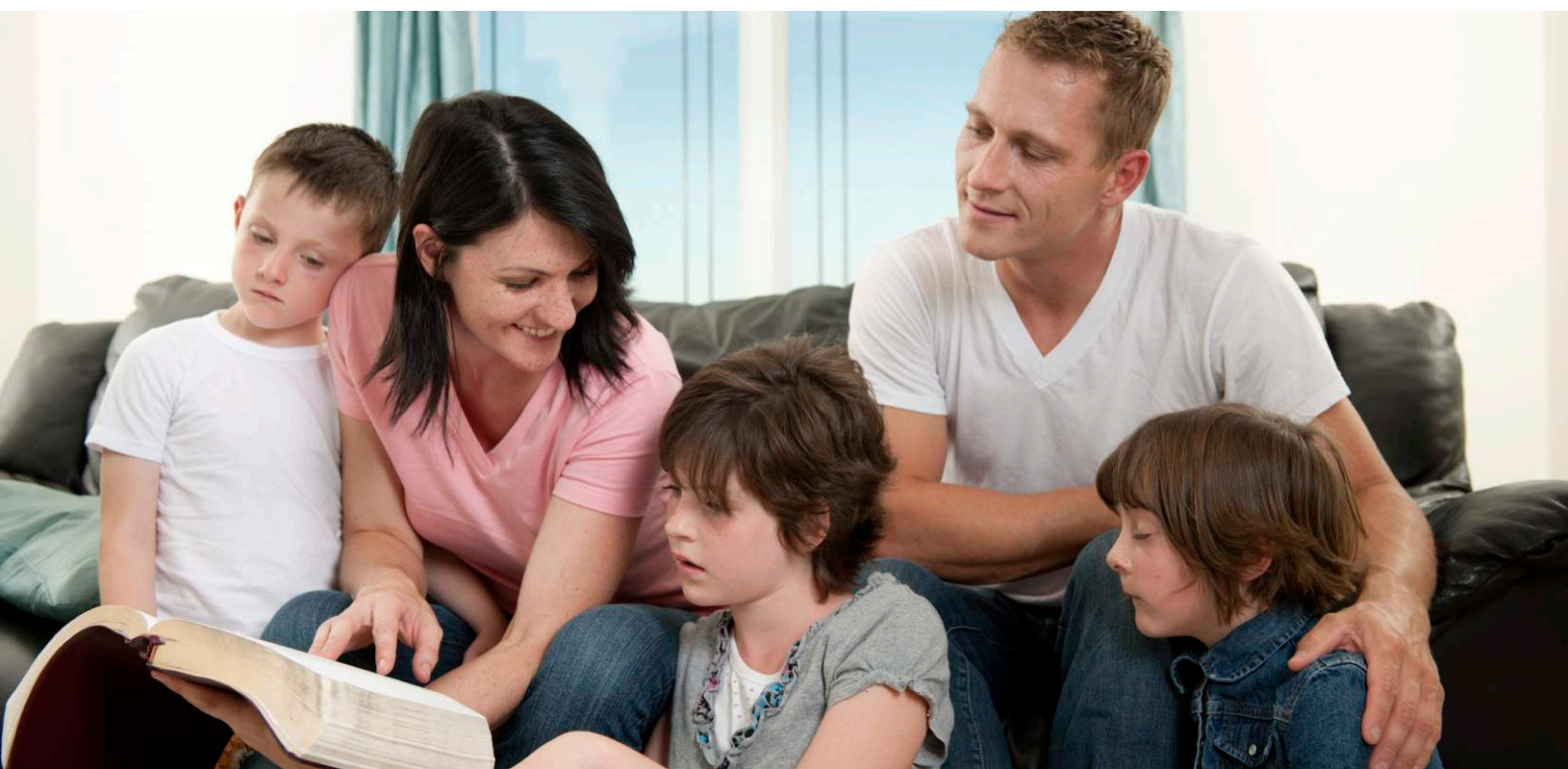
1. Contratos telefónicos,

- Si una empresa nos llama por teléfono para celebrar un contrato a distancia, deberá revelar, al inicio de la conversación, su identidad e indicar el objetivo comercial de la misma.

- Además, deberá confirmar la oferta por escrito en papel o, si lo solicitamos, en cualquier otro soporte de naturaleza duradera.
- El contrato sólo será vinculante una vez que hayamos aceptado la oferta firmándola y enviando nuestro acuerdo por escrito, en papel o mediante correo electrónico, fax o sms.

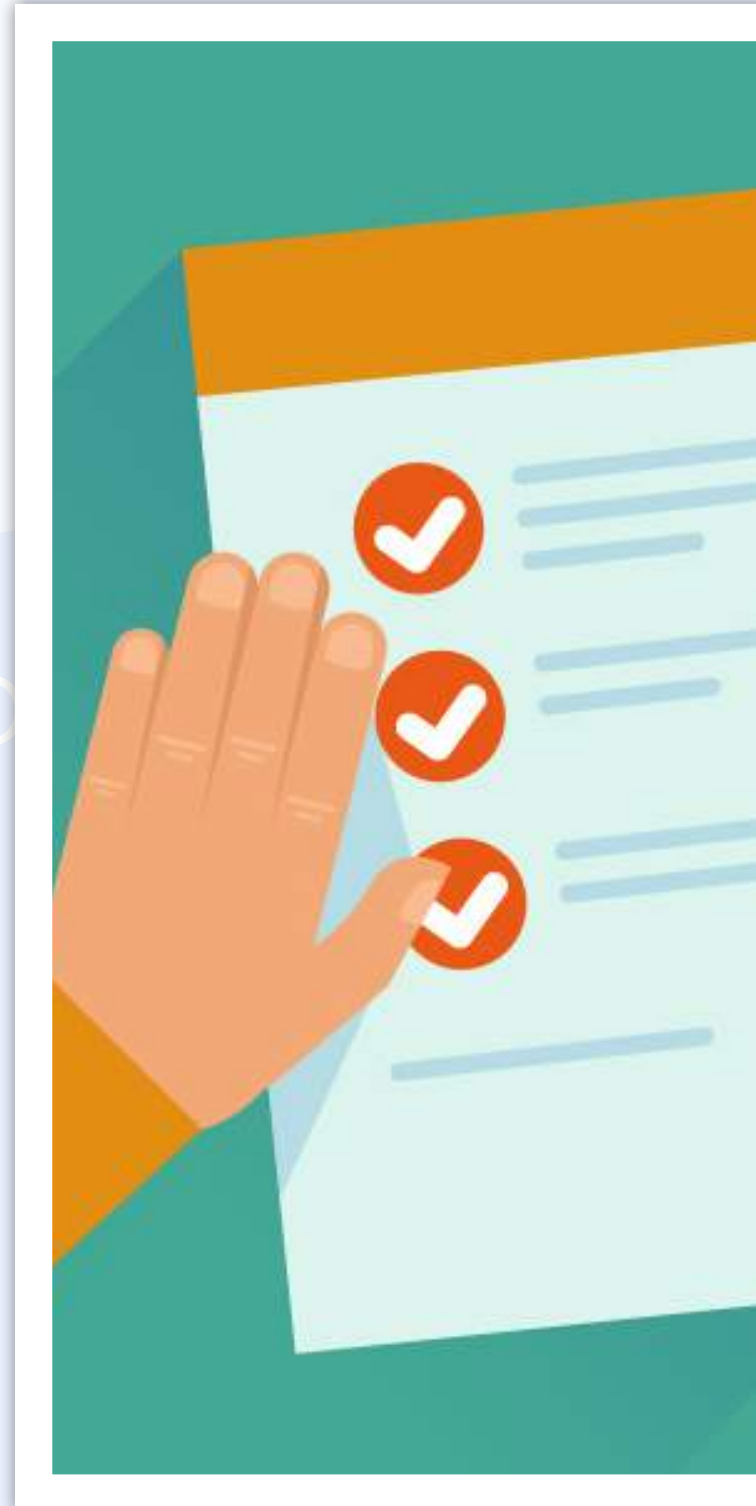
2. Antes de formalizar un contrato, la empresa debe informarnos de forma **COMPRESIBLE, VERAZ y GRATUITA** sobre los diferentes aspectos del contrato.

REVISTA
KONTSUMOBIDE
2014





- **CARACTERÍSTICAS** de los bienes y de los servicios a contratar.
- **DURACIÓN** del contrato.
- **PRECIO TOTAL** a pagar, incluidos los impuestos y tasas.
- **PAGO:** modalidades de pago admitidas y, en su caso, recargos por su utilización.
- **ENTREGA** del producto/servicio: plazos y procedimientos.
- **GARANTÍAS:** legales y comerciales.
- **DESISTIMIENTO:** información sobre este derecho, (plazos, etc.) y entrega del formulario a cumplimentar, por si se quiere ejercitar.
- **IDENTIDAD DE LA EMPRESA:** Razón social, nombre comercial, dirección completa y número de teléfono.
- **RECLAMACIÓN:** vías y procedimientos. En caso de estar ADHERIDA al Sistema Arbitral de Consumo, la empresa debe informarnos sobre el procedimiento para esta vía de resolución.





3. Derecho a la gratuidad de:

- Recepción de la **información previa contractual** por escrito en soporte duradero (papel o digital).
- Recepción de las **facturas** en papel, excepto si solicitamos expresamente que nos las envíen por vía telemática.
- **Nº de teléfono de contacto** de la empresa para consulta/reclamación.

4. Cargo de Pagos Adicionales,

- La empresa tiene la **OBLIGACIÓN** de informarnos y de obtener nuestro consentimiento expreso para todo pago adicional al precio acordado, en concepto de gastos de transporte, comisiones...

5. Plazos de entrega

- Si no se acuerda otra cosa, la empresa entregará los bienes en un plazo máximo de 30 días naturales a partir del contrato o compra.
- Riesgos en los envíos:
 - ▶ La responsabilidad por deterioro, extravío o pérdida de un bien es responsabilidad de la empresa, excepto si el transporte lo hemos realizado por nuestra cuenta, o lo hemos encargado a un transportista que no estuviera entre los propuestos por la empresa.

REVISTA
KONTSUMOBIDE
2014





6. Envío de productos o activación de servicios no solicitados

- Queda **prohibido** el envío de bienes y la prestación de servicios **no solicitados** y que conlleven un pago adicional.
- Si se hace así, no tendremos obligación de devolución o custodia, ni podrán reclamarnos ningún pago, ni siquiera por los daños que pudiera sufrir el producto.
- Sin embargo, sí tendremos derecho a una indemnización por los gastos y por los daños y perjuicios que nos hubieran causado.

7. Anulación de contratos

El contrato se puede anular sin penalización, en los siguientes casos:

- Cuando se ha hecho sin nuestro consentimiento.
- Cuando la empresa no nos facilita el contrato por escrito para que podamos firmarlo y confirmar que aceptamos las condiciones.



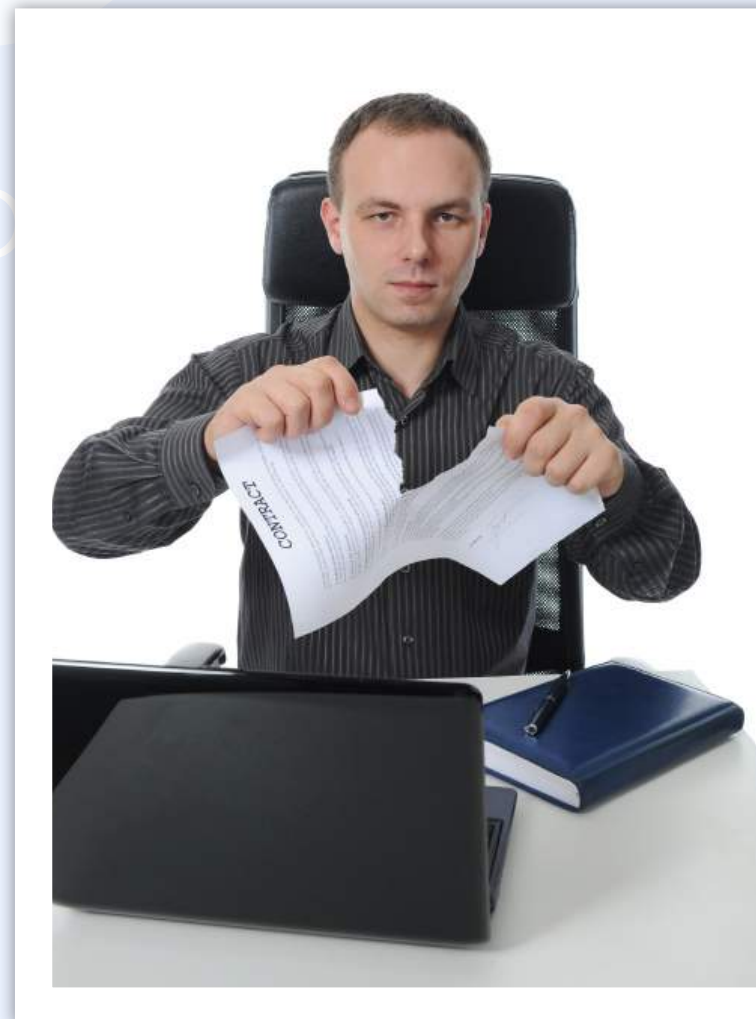
■ *Cuando, tratándose de un contrato/ compra realizado fuera de un establecimiento comercial, se ejerza el derecho de desistimiento:*

- ▶ El derecho de desistimiento se puede ejercitar en un plazo de 14 días naturales desde la recepción del producto o realización del contrato.
- ▶ Cuando la empresa no ha informado de este derecho previamente a la contratación ni sobre cómo ejercitarlo, entregando el formulario correspondiente, el plazo se amplía automáticamente 12 meses.

■ **Caso de contratos vinculados a un crédito:** *cuando se desiste de un contrato cuyo pago haya sido financiado mediante un crédito (concedido por la propia empresa o por una entidad financiera asociada a dicha empresa) el derecho de desistimiento implicará también la resolución del crédito **sin penalización** alguna.*

La anulación de un contrato con penalización se produce si el contrato incluye alguna cláusula de permanencia:

■ *Si incumplimos el compromiso de permanencia, la penalización por baja será proporcional al número de días que quedan hasta la fecha establecida de permanencia.*





8. Devoluciones de productos comprados fuera de establecimiento:

Tenemos derecho de **desistimiento o devolución del producto** sin coste, en el plazo de 14 días desde la recepción del producto sin necesidad de justificación por nuestra parte.



Una vez comunicado el **desistimiento** a la empresa:

1º Debemos devolver el producto en un plazo de 14 días asumiendo el **coste de la devolución**.

No asumimos el coste de la devolución en estos casos:

■ *Si la empresa decide asumirlo o recoger el producto directamente.*

■ *Si la empresa no nos ha informado de esta obligación.*

2º La empresa debe reembolsar la cuantía íntegramente, sin retraso (máximo 14 días desde el desistimiento) y utilizando el mismo medio de pago empleado, si no se acuerda otra forma.

No obstante, la empresa puede retrasar el reembolso hasta recibir el producto o tener una prueba de que ha sido devuelto.



3º Si la empresa retrasa la devolución del importe sin ninguna razón, podemos reclamar el doble de la cuantía.

9. SPAM Telefónico

- *En las comunicaciones telefónicas, la empresa **debe indicar explícita y claramente**, al inicio de cualquier conversación, su identidad y la **finalidad comercial** de dicha llamada.*
- *En ningún caso, las llamadas telefónicas se efectuarán antes de las 9:00 horas ni más tarde de las 21:00 horas, ni en festivos o en fines de semana.*
- *Tenemos **derecho a oponernos a recibir ofertas comerciales no deseadas**.*
- *Las llamadas comerciales deben hacerse desde números de **teléfono identificables**, no ocultos.*





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

NUEVA NORMATIVA DE CONSUMO

El tema es

Derechos y deberes

Te puede pasar a ti



REVISTA
KONTSUMOBIDE

2014

Nº 21



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 21

Cada vez existe mayor número de personas consumidoras que optan por hacer uso de los medios electrónicos para la contratación y compra de productos y servicios. Sin embargo, no todas las empresas que operan en la red cumplen con el deber de otorgar información clara y veraz. De hecho, con el objetivo de aumentar las ventas, algunas de estas empresas utilizan prácticas comerciales abusivas como el **SPAM** (e-mail o telefónico) y la **publicidad engañosa**.

A continuación, se describen situaciones relacionadas con el derecho de la persona consumidora y usuaria a recibir una información clara y veraz y a no recibir SPAM, ni publicidad engañosa, a través de medios electrónicos.

REVISTA KONTSUMOBIDE 2014





Como persona consumidora, ¿cómo identifico una publicidad engañosa?

- *Cuando la información acerca de las características del producto o servicio y/o las condiciones de contratación no sea **verdadera** o nos induzca a **error**.*
- *Cuando se **omitan** datos fundamentales de las características de los bienes o servicios y las condiciones de contratación.*

Cada vez que abro mi cuenta de correo electrónico, encuentro muchos mensajes publicitarios no solicitados (SPAM). ¿Qué puedo hacer para que dejen de llegarme estos mensajes?

Tenemos derecho a solicitar a la empresa que cese en el envío de dicha publicidad que no hemos solicitado.

Este derecho es extensible al SPAM telefónico, es decir, a la publicidad no deseada recibida a través de llamadas telefónicas o mediante SMS.

Además, está prohibido que se realicen estas llamadas más tarde de las 21:00 y antes de las 9:00 horas, así como en festivos o en fines de semana

