



NUEVO IMPULSO A LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

La nueva Ley 3/2014, de 27 de marzo, supone una modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, para su adaptación a la Directiva 2011/83/UE.

Sus disposiciones serán de aplicación a los contratos celebrados con consumidores y usuarios a partir del 13 de junio de 2014, siendo las principales modificaciones introducidas las siguientes:

Nuevos conceptos y definiciones.

✓ Se modifica la definición de **“consumidores y usuarios”**, entendiéndose como tales aquellas personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, e incluyendo, a efectos de la ley, a las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

✓ También se introduce una nueva definición de **“empresario”**, referido a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión.

✓ Por su parte el concepto de **“contrato a distancia”** abarca todos los casos en que los contratos se celebran entre el empresario y el consumidor y usuario en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, exclusivamente mediante el uso de una o varias técnicas de comunicación, como pueden ser la venta por correo, Internet, teléfono o fax, hasta el momento en que se celebra el contrato y con inclusión de ese momento. Dicha definición abarca también las situaciones en las que el consumidor y usuario únicamente visita el establecimiento mercantil de la empresa con el propósito de recabar información sobre los bienes o los servicios y la negociación y celebración subsiguiente del contrato tienen lugar a distancia.

Modificación de los deberes de “información previa”.

Se amplía la información precontractual que debe facilitarse a los consumidores y usuarios, en general y, en particular, cuando formalicen contratos a distancia. En este sentido, la información deberá ser clara y comprensible, asumiendo el empresario la obligación de informar a los consumidores y usuarios sobre:

- ✓ La existencia y las condiciones de los depósitos u otras garantías financieras
- ✓ La existencia de garantía legal



✓ Los servicios de posventa y las garantías comerciales

✓ Para el caso de los contratos de suministro y de contenido digital, se informará de las distintas formas de utilización del mismo y de cualquier limitación técnica.

✓ Respecto de los contratos a distancia, teniendo en cuenta las restricciones técnicas de ciertos medios de comunicación, se adaptan los requisitos de información, siendo necesario facilitar al consumidor y usuario otra fuente de información, como por ejemplo un teléfono o enlace a la página web del empresario. La reforma contempla además como novedad la exigencia de que los sitios web de comercio indiquen, de modo claro y legible, si se aplica alguna restricción de suministro y cuáles son las modalidades de pago que se aceptan.

Novedades muy significativas en relación con el derecho de desistimiento y la regulación aplicable a las cláusulas abusivas.

Se introducen nuevas garantías en relación con la posibilidad de desistir del contrato, ampliando el plazo para su ejercicio de siete días hábiles a catorce días naturales. Dicho plazo quedará automáticamente ampliado a doce meses, después

de la fecha de expiración el periodo inicial, en aquellos casos en que no se hubiese informado al consumidor de la posibilidad de ejercer el derecho de desistimiento, siendo 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, en cuyo caso deberá proporcionar sin demora indebida un acuse de recibo, por ejemplo, por correo electrónico.

La ley establece también disposiciones generales que tratan de la ejecución y otros aspectos de los contratos celebrados entre empresas y consumidores y usuarios, como son la entrega del bien comprados, los cargos por la utilización de medios de pago, la transferencia al consumidor y usuario del riesgo de pérdida o deterioro de los bienes, las comunicaciones telefónicas y los pagos adicionales.