

Aprobación de la nueva Ley de Consumidores



Novedades destacadas

COMPLIANCE



Resumen de las Novedades Destacadas

1. Los servicios de atención al cliente
2. La obligación de suministrar las condiciones generales
3. La información precontractual
4. La solicitud de depósitos o garantías
5. Los contenidos digitales
6. El botón de pago
7. Los gastos por la utilización medios de pago
8. El coste de llamadas
9. El derecho de desistimiento
10. El riesgo de pérdida o deterioro de los bienes enviados
11. Las llamadas comerciales
12. Los pagos adicionales
13. Facturación electrónica
14. Entrega de los bienes

1. Los servicios de atención al cliente

- Hay que identificarlos claramente en relación a las otras actividades de la empresa;
- Si se prestan por teléfono o Internet se debe garantizar una atención personal y directa;
- Hay que entregar una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, para que el usuario tenga constancia de sus quejas y reclamaciones;
- Las reclamaciones recibidas deberán tener respuesta en un plazo máximo de un mes. En caso de no resolverse, el empresario deberá informar de la posibilidad de reclamar a través de Confianza Online, o en su caso, a través del Sistema Arbitral de Consumo;
- Se prohíbe su utilización para la difusión de actividades de comunicación comercial;
- Serán diseñados según los principios de accesibilidad universal, garantizando el acceso a personas con discapacidad o personas de edad avanzada.

2. La obligación de suministrar las condiciones generales

- El hecho de no facilitar las condiciones generales de contratación a las autoridades competentes, constituye motivo de sanción.

3. La Información precontractual

- Se amplía la información que el consumidor o usuario deberá recibir con carácter previo a la formalización del contrato, como:
 - Identidad del empresario (incluyendo el número de teléfono y, en su caso, del empresario por cuya cuenta actúe);
 - Existencia de alguna restricción de suministro;
 - Explicación de las modalidades de pago aceptadas.
- Existencia de la garantía legal y garantías comerciales;
- Existencia de compromisos de permanencia y eventuales penalizaciones que existan en caso de baja anticipada en los contratos de duración indeterminada o que se prolonguen de forma automática. Establece como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento que la penalización por baja anticipada, o cese prematuro de la relación contractual, será proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado.

4. La solicitud de depósitos o garantías

- Es necesario informar sobre la existencia y condiciones de depósitos u otras garantías financieras que, en su caso, los consumidores estén obligados a aportar (como en el caso del bloqueo de un importe en la tarjeta de crédito o débito).

5. Los contenidos digitales

- Hay que informar de cuáles son sus funciones, medidas técnicas de protección aplicables y sobre los equipos y programas compatibles con los mismos, así como de cualquier limitación técnica.

6. El botón de pago

- El empresario deberá asegurarse de que el consumidor y usuario, al efectuar el pedido, confirme expresamente que es consciente de que éste implica una obligación de pago. Por ello, deberá identificar de manera fácilmente legible el botón o la función de enviar un pedido con obligación de pago (por ejemplo con la frase “pedido con obligación de pago” o una formulación similar). En caso contrario, el consumidor y usuario no quedará obligado por el contrato o pedido.

7. Los gastos por la utilización de medios de pago

- Si por el medio de pago utilizado, al consumidor se le exige un cargo adicional, éste no deberá superar el coste real soportado por el empresario por el uso de tales medios;
- Corresponde al empresario probar el cumplimiento de esta obligación, mediante el desglose del precio total todos los incrementos y descuentos que se apliquen incluidos los ocasionados, en su caso, por la utilización de los medios de pago u otras condiciones de pagos similares.

8. El coste de llamadas

- El uso de líneas telefónicas no deberá suponer para el consumidor un coste superior a la tarifa básica, es decir, el coste ordinario de la llamada de que se trate, y no deberá incorporar un importe adicional en beneficio del empresario;

9. El derecho de desistimiento

- El plazo para su ejercicio pasa de 7 días laborables a 14 días naturales desde la recepción del pedido o desde la recepción del último bien en caso de pedidos formados por varios productos o que éstos estén compuestos por múltiples componentes;
- El formulario de desistimiento será normalizado y podrá ser facilitado y rellenado online, confirmado sin demora con un acuse de recibo, por ejemplo por correo electrónico (anexo a la ley);
- Se amplía a 12 meses el plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento si el empresario no informa o lo hace de forma inadecuada sobre la existencia de tal derecho;
- Se detallan de forma más explícita los supuestos en los que no cabe el ejercicio del derecho de desistimiento (destacan el suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y el suministro de grabaciones sonoras, vídeos y programas informáticos precintados, en ambos casos cuando hayan sido desprecintados por el consumidor después de la entrega);

9. El derecho de desistimiento (2)

- Siempre y cuando, se haya informado previamente, se puede exigir al cliente el pago de los gastos de devolución del producto;
- Si el empresario es quien gestiona la recogida, dispondrá de 14 días naturales, a partir de la comunicación del desistimiento, para realizar el reembolso de las cantidades abonadas por el usuario. Si no la gestiona, puede retener la devolución hasta que reciba los bienes o, si es anterior, hasta que el cliente presente una prueba de cómo ha devuelto el pedido;
- En caso de retraso injustificado del empresario en la devolución de las sumas abonadas por el consumidor, éste podrá reclamar el doble de las mismas;
- Si el cliente ejercita el derecho de desistimiento, hay que devolverle las cantidades que haya satisfecho, incluidos los gastos de envío o entrega. No obstante, si el cliente solicitó la modalidad de entrega urgente, no es necesario devolverle la diferencia existente entre los gastos de entrega estándar y la urgente;
- El consumidor sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes adquiridos si hace un uso de los mismos distinto al necesario para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

10. El riesgo de pérdida o deterioro de los bienes enviados

- Corren a cargo de la empresa todos aquellos daños que se hayan producido antes de que le sean entregados al cliente. El consumidor deberá hacerse cargo del riesgo de pérdida o deterioro cuando éste o un tercero por él indicado y distinto del transportista, haya adquirido la posesión material del bien.

11. Las llamadas comerciales

- Quedan prohibidas las llamadas en días festivos, fines de semana y laborables entre las 21 h y las 9 h;
- Igualmente, no se podrán realizar llamadas automatizadas sin intervención humana sin el consentimiento expreso previo del consumidor y usuario;
- Deberán llevarse a cabo desde un número de teléfono identificable;
- Se deberá informar al receptor de su derecho a manifestar su oposición a recibir nuevas ofertas y a obtener el número de referencia de dicha oposición, facilitando en su caso al consumidor en el plazo máximo de un mes un justificante de haber manifestado su oposición;
- Se deberán conservar durante al menos un año los datos relativos a los usuarios que hayan ejercido su derecho a oponerse a recibir ofertas comerciales, junto con el número de referencia otorgado a cada uno de ellos, y deberán ponerse a disposición de las autoridades competentes;
- Cuando se realizan llamadas salientes con finalidad de venta, el consumidor que haya manifestado telefónicamente su voluntad de adquirir el bien o servicio, deberá confirmar dicha voluntad por escrito, mediante papel, correo electrónico, fax o SMS.

12. Los pagos adicionales

- Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato u oferta, el empresario deberá obtener su consentimiento expreso para todo pago adicional a la remuneración acordada para la obligación contractual principal del empresario, sin que se puedan utilizar opciones que por defecto deba rechazar para evitar el pago adicional.

13. La facturación electrónica

- Los consumidores tendrán derecho a recibir la factura en papel;
- Sólo si el usuario ha prestado su consentimiento expreso, podrá recibir la factura electrónica.

14. La entrega de los bienes

- El plazo máximo de entrega sigue siendo de 30 días naturales, salvo que las partes acuerden otra cosa. Si ello no ocurre, el consumidor y usuario, antes de poder resolver el contrato, deberá emplazar al empresario a que le haga la entrega en un plazo adicional razonable y, transcurrido éste sin que se produzca la entrega, tendrá derecho a resolver el contrato.