

## LEY 3/2014, DE 27 DE MARZO, POR LA QUE SE MODIFICA EL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS Y OTRAS LEYES COMPLEMENTARIAS, APROBADO POR EL REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, DE 16 DE NOVIEMBRE

El pasado viernes, 28 de marzo de 2014, el Boletín Oficial del Estado publicó la Ley 3/2014, de 27 de marzo (en adelante "la Ley"), por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para Defensa de Consumidores y Usuarios, aprobada por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como otras leyes complementarias.

La presente ley tiene como objeto transponer al derecho interno la Directiva 2011/83/UE, de 25 de octubre de 2011, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los derechos de los consumidores, cuyo plazo de transposición finalizó el pasado día 13 de diciembre de 2013.

Las disposiciones contenidas en la Ley serán de aplicación para los contratos entre consumidores y usuarios a partir del 13 de Junio de 2014.

Las principales novedades que introduce la reforma son las siguientes:

### 1) Se amplía el concepto de Consumidor y Usuario

La Ley, en su artículo 3, amplía el concepto de Consumidor a las personas físicas y entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Asimismo, el artículo 4, que establece el concepto de empresario, sufre un importante matiz, dado que la norma establece que se considerará empresario a toda persona física o jurídica, ya sea pública o privada, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

### 2) Servicio de atención al cliente (Art. 21.2 y 21.3)

**2.1) Clave identificativa y soporte duradero a efectos de reclamaciones y quejas:** los servicios de atención al cliente prestados por las empresas 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**.

Asimismo, dichos servicios de atención al cliente serán diseñados utilizando los medios y soportes necesarios para garantizar la **accesibilidad universal**, es decir, se garantizará el acceso a los mismos a personas con discapacidad o de avanzada edad.

**2.2) Se prohíbe el uso de los servicios de atención al cliente, con fines comerciales.**

**2.3) En el caso que el empresario ponga a disposición del usuario una línea telefónica de atención al cliente, el coste de las llamadas no podrá exceder, en ningún caso, el coste de la tarifa básica, sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas.**

**2.4) Respecto al plazo de respuesta, de las reclamaciones o quejas, por parte del empresario, este no podrá exceder del plazo de un mes desde su presentación.**

### 3) Condiciones generales de contratación

Se añade un cuarto punto al artículo 47 de la Ley, en el cual se tipifica y sanciona el incumplimiento de las empresas públicas o concesionarias de servicios públicos de la obligación de suministrar las condiciones generales de contratación que están sometidas a la aprobación y control de las Administraciones públicas competentes.

### 4) Acumulación de acciones de cesación

El artículo 53 de la Ley establece la posibilidad de acumular a cualquier acción de cesación otras acciones, como son las de nulidad y anulabilidad, incumplimiento de obligaciones, resolución o rescisión contractual o la de reclamación de la indemnización de daños y perjuicios que hubieran sido causados por la aplicación de tales cláusulas o prácticas, entre otras.

### 5) Información precontractual

El artículo 60.1 de la Ley, establece que antes de que el consumidor o usuario quede vinculado por un contrato, el empresario deberá facilitarle de forma clara y comprensible la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sus **condiciones jurídicas y económica**.

Se entiende, a efectos de la presente ley, por **información relevante** las características del bien o servicio, identidad del empresario, precio total (incluido tasas e impuestos), procedimientos y fechas de pago, entrega y ejecución, recordatorio de la existencia de la garantía legal, duración del contrato, condiciones de resolución, etc.

Se adiciona el artículo 60 ter, el cual establece que el empresario no podrá facturar al consumidor o usuario por el uso de determinados medios de pago un importe superior al coste real asumido por el empresario por su uso.

### 6) Factura en papel y factura electrónica

El artículo 63 establece el derecho del consumidor y usuario a recibir la **factura** correspondiente **en soporte papel**, condicionando el envío por parte del empresario de la **factura electrónica**, al **previo consentimiento** por parte del consumidor y usuario, quien podrá revocarlo a su libre discreción en cualquier momento.

### 7) Plazo de entrega de los bienes

En relación al plazo de entrega, la ley en su artículo 66 bis, establece que, salvo pacto en contrario, el empresario entregará los bienes al consumidor, en un plazo máximo de **30 días naturales** desde la celebración del contrato. No obstante, el consumidor, en caso de incumplimiento podrá conceder al empresario un **plazo adicional** adecuado a las circunstancias.

Si el empresario no cumple con su obligación de entrega en el plazo acordado, el consumidor podrá resolver el contrato, y el empresario deberá entregar sin demora alguna todas las cantidades abonadas por el consumidor. Si el empresario no devuelve la cantidad entregada por el consumidor, este último tendrá derecho a reclamar **el doble de la suma adeudada**, sin perjuicio de su derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que exceda dicha cantidad.

### 8) Transmisión del riesgo de los bienes comprados

El artículo 66 ter. establece que en los casos que el empresario envíe los bienes al consumidor, el riesgo de la pérdida o deterioro de dicho bienes se transmitirá al consumidor cuando él o un tercero designado por él, haya adquirido la posesión del bien. No obstante, el riesgo recaerá sobre el consumidor siempre y cuando el transportista lo haya contratado el consumidor.

### 9) Incumplimiento del compromiso de permanencia

El artículo 74.4 introduce que en caso que el usuario incumpla el compromiso de permanencia adquirido con la empresa, la penalización por baja, o cese prematuro de la relación contractual, será **proporcional** al número de **días no efectivos** del compromiso de **permanencia** acordado.

## 10) Derecho de desistimiento

Se modifica el artículo 71 de la Ley en relación al plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento.

Respecto al plazo mínimo para ejercitar este derecho, **se amplía de los 7 días hábiles**, que hasta ahora establecía la ley, **a 14 días naturales**.

Para hacer efectivo dicho derecho, la ley prevé la incorporación de un formulario de desistimiento (que el empresario deberá facilitar online).

El plazo objeto de la modificación se prorrogará **12 meses adicionales** en el caso que el empresario no hubiera facilitado al consumidor toda la información y documentación relativa a este derecho.

En este sentido, la nueva redacción del artículo 76 de la Ley modifica el plazo para el **abono de cantidades** fruto del ejercicio del derecho de desistimiento, pasando dicho plazo de **30 días a 14 días naturales**.

No obstante, el artículo 103 de **La Ley**, establece una serie de contratos a los cuales no le es de aplicación el derecho de desistimiento.

## 11) Nulidad de las cláusulas abusivas y subsistencia del contrato

La nueva redacción del artículo 83 establece 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, el cual, no obstante, continuará siendo obligatorio para las partes en los mismos términos, siempre que pueda subsistir sin dichas cláusulas. Se dio esta nueva redacción con la finalidad de adaptar la Ley a lo establecido por el Tribunal de la Unión Europea en su Sentencia de 14 de junio de 2012, ya que, el Tribunal entendió que España no había transpuesto correctamente el artículo 61 de la Directiva.

## 12) Tamaño de la letra

En el caso de las cláusulas de los contratos que no sean negociadas individualmente, para que estas sean consideradas legibles, estas deberán tener un tamaño de al menos un **milímetro y medio** y con un contraste con el fondo que no haga dificultosa la lectura.

## 13) Contratos celebrados a distancia o fuera de establecimientos mercantiles

La reforma introduce una serie de normas comunes a ambas modalidades de contratación orientadas a racionalizar y simplificar el entorno normativo existente, dado que en ocasiones han surgido problemas interpretativos.

En relación a los requisitos formales de los contratos a distancia, cabe mencionar las siguientes novedades:

- La información debe proporcionarse, al menos, en castellano.
- Respeto al principio de buena fe en las transacciones comerciales.
- Si la información se facilita en soporte duradero, este debe ser legible.
- Se debe facilitar toda aquella información económica relativa a la obligación de pago.
- Se debe indicar si existe alguna restricción de entrega y cuáles son las modalidades de pago aceptadas.
- Se deben adoptar las medidas adecuadas y eficaces que permitan al empresario identificar inequívocamente al consumidor con el que celebra el contrato.
- La carga de la prueba del cumplimiento de estas obligaciones de información radica en el empresario.

**Estas reformas obligan a las empresas a revisar y modificar el clausulado de sus contratos, en atención a los contratos que suscriban con posterioridad al 13 de Junio de 2014.**