

Desde el 13 de junio de 2014 son de aplicación, para los contratos celebrados a partir de esa fecha, las modificaciones de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios introducidas por la Ley 3/2014, de 27 de marzo.

**La reforma contiene elementos que tienen una implicación directa en nuestros actos de consumo.**

Cuestiones como el derecho de desistimiento; el plazo de entrega o ejecución del contrato y su resolución; la obligación, en caso de reclamación, de tener que facilitar una clave identificativa y un justificante por escrito; el incremento de la información que debe facilitarse al consumidor antes de contratar; los medios de pago; los contratos vinculados; los suministros - luz, agua y gas - no solicitados; la accesibilidad de las condiciones generales de contratación o el llamado "spam telefónico", afectan a nuestro día a día.

Para más información consulta nuestra web

[www.noclamesreclama.org](http://www.noclamesreclama.org)



Síguenos también en:



Redes sociales



- Facebook: [noclamesreclama](https://www.facebook.com/noclamesreclama)
- Twitter: [@NOCLAMESRECLAMA](https://twitter.com/NOCLAMESRECLAMA)



- Youtube: [noclamesreclama](https://www.youtube.com/c/noclamesreclama)



App "RECLAMA"



[info@noclamesreclama.org](mailto:info@noclamesreclama.org)



[noclamesreclama.org](http://noclamesreclama.org)

Octubre 2014



# Nuevos Derechos de los Consumidores

  
**noclames  
reclama  
.org**



[www.ceu.es](http://www.ceu.es)



[www.asgeco.org](http://www.asgeco.org)



*El presente 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 CECU y ASGECO*

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Cuando el consumidor reclame, el Servicio de Atención al Cliente deberá facilitarle una **clave identificativa** y un justificante, por escrito, de la reclamación.

Si la entidad dispone de un Servicio de Atención al Cliente telefónico, su utilización **no podrá suponer un coste superior a la tarifa básica.**

## PAGOS ADICIONALES

Deberá existir **consentimiento expreso**. Si se ha utilizado una opción premarcada el consumidor tendrá derecho al reembolso de lo abonado por ese concepto.



## FACTURA

El consumidor recibirá, **de forma gratuita**, sus facturas en papel, **salvo que expresamente consienta recibir las** en formato electrónico.

## DERECHO DE DESISTIMIENTO

El plazo para el ejercicio de este derecho será de 14 días naturales. Si no se hubiese cumplido con el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, el plazo será de 14 días naturales desde la recepción de la documentación o de 12 meses desde la expiración del periodo de desistimiento.

Si el consumidor ejerce este derecho, **las partes deberán reembolsarse lo entregado en un plazo máximo de 14 días** desde que se ejerció el mismo. En caso de demora el consumidor podrá reclamar el doble de lo abonado. En los contratos a distancia, el empresario podrá retener el importe hasta haber recibido los bienes o hasta que el consumidor acredite haber realizado la devolución.



## ANTES DE CONTRATAR

La entidad debe **informar** sobre:

► **El precio total**, tasas e impuestos incluidos, así como de cualquier gasto adicional: transporte, entrega, medios de pago, etc.

Si el contrato se cobra con arreglo a una tarifa fija, debe indicarse el total de los costes mensuales.

► **La duración del contrato**, si este se prorroga automáticamente y las condiciones de su resolución; si existe permanencia y penalización por baja anticipada que, en todo caso, será proporcional al periodo que reste hasta el final de la misma.

► **El procedimiento para reclamar** y la posibilidad de acudir a un mecanismo extrajudicial de reclamación.

## ENTREGA DE BIENES

Cuando la compra se realice en un establecimiento (electrodomésticos, muebles, etc.), el plazo de entrega será el acordado o, en su defecto, 30 días.

30 días

Si el empresario no cumple con su obligación, el consumidor lo emplazará para que lo haga en un **plazo adicional** adecuado a las circunstancias.

Si el empresario no cumple en el plazo adicional, el consumidor podrá resolver el contrato y el empresario deberá reembolsar lo pagado sin ninguna demora indebida. **En caso de retraso injustificado podrá reclamarse el doble de lo abonado.**

**En los contratos a distancia o fuera de establecimiento mercantil**, este plazo adicional no es obligatorio, por lo que si el empresario no cumple el plazo fijado - o, en su defecto, 30 días - el consumidor podrá resolver el contrato y recuperar lo abonado, pudiendo exigir el doble si se produce un retraso injustificado.

## SUMINISTROS

Si a un consumidor se le da de alta en un suministro de luz, agua o gas no solicitado no deberá pagar el importe del mismo y podrá volver al contrato que tenía anteriormente.

## COMUNICACIONES COMERCIALES



**En ningún caso, las llamadas telefónicas se efectuarán antes de las 9 horas ni más tarde de las 21 horas, ni en festivos o fines de semana.**

El consumidor tendrá derecho a no recibir, sin su consentimiento, llamadas con fines comerciales cuando hubiera: **(1)** decidido no figurar en las guías de comunicaciones electrónicas, **(2)** indicando que los datos que aparecen en ellas no sean utilizados con fines publicitarios, o **(3)** incluido sus datos en ficheros comunes de exclusión de envío de comunicaciones comerciales (lista Robinson).

El consumidor podrá oponerse a recibir ofertas comerciales, incluso en el marco de una relación contractual.



## CONTRATACIÓN A DISTANCIA

Si el empresario se pone en contacto telefónicamente con el consumidor, deberá **confirmar la oferta por escrito** o, salvo oposición del mismo, en cualquier otro soporte duradero. Este sólo quedará vinculado una vez que haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito (papel, correo electrónico, fax o sms).

