



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

CONSEJO DE MINISTROS

11 de octubre de 2013

Proyecto de Ley para la defensa de los consumidores y usuarios



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

I. Finalidad de la norma

Adaptar al ordenamiento jurídico español la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo sobre los Derechos de los Consumidores.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

I. Finalidad de la norma

El nuevo marco legal se refiere a los contratos celebrados por los empresarios y los consumidores y usuarios, especialmente:

1. Contratos a distancia
2. Contratos fuera de los establecimientos



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

II. Contexto

El comercio electrónico y la contratación a distancia de servicios son cada vez más utilizados, siendo la falta de información en el momento de la contratación lo que origina reclamaciones posteriores.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

II. Contexto

Sólo en 2012, en telecomunicaciones, energía, agua, seguros:

- Más de 350.000 reclamaciones en Asociaciones de Consumidores.
- 75.000 reclamaciones en las Juntas Arbitrales de Consumo.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

III. Objetivos

- Reforzar la seguridad jurídica de consumidores y empresarios.
- Elevar la protección de los derechos de los consumidores.
- Eliminar disparidades en la legislación europea de los contratos con consumidores.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

IV. Aspectos que se mejoran

Se amplía la información que es preciso facilitar a los consumidores y usuarios, especialmente en los contratos a distancia y los celebrados fuera del establecimiento del empresario, regulando los requisitos formales que el empresario debe cumplir.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

IV. Aspectos que se mejoran

Nueva regulación del derecho de desistimiento:

Se amplía el plazo para ejercerlo de 7 días a un mínimo de 14 días naturales.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

IV. Aspectos que se mejoran

Reconocimiento de nuevos derechos en:

- La forma y plazo de entrega de bienes
- Riesgo de pérdida o deterioro



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

V. Principales Novedades

- Información precontractual clara
- Medidas contra cargas encubiertas.
- Consentimiento expreso del consumidor para un pago adicional.
- Aceptación de la oferta por escrito (sms, fax) en contratos telefónicos el empresario llame para ofertar.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

VI. Otras novedades

- Si el empresario ofrece un teléfono de contacto, no podrá suponer un coste superior a la tarifa básica.
- Tampoco se podrá facturar al consumidor, por el uso de medios de pago, un coste superior al que hace frente el empresario.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD