

Obligaciones de información al consumidor de forma previa a la celebración del contrato

Desde el pasado 13 de junio de 2014, todas las empresas que contraten directamente con consumidores y usuarios están obligadas a introducir modificaciones en las condiciones legales de todos los contratos que suscriban con aquéllos como consecuencia de la modificación de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, introducida por la [Ley 3/2014](#). Por lo tanto, desde esta fecha, tenga presente que se amplían y refuerzan los elementos sobre los que es necesario informar al consumidor, de forma previa a la celebración del contrato, como son: el precio total incluidos impuestos y tasas, el medio de pago, el plazo y la forma de entrega, la existencia y condiciones de las garantías legales y comerciales, los servicios postventa, el derecho de desistimiento, etc. Como ya les informamos en su día, la [Ley 3/2014, de 27 de marzo](#), modificó la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, estableciendo un régimen transitorio de adaptación para que fuera de aplicación a los contratos con consumidores y usuarios celebrados a partir de 13 de junio de 2014. Entre otras modificaciones importantes, los contratos celebrados con consumidores y usuarios deben ajustarse a los requisitos de información precontractual que establece la Ley 3/2014. Pese a que la Ley 3/2014, de 27 de marzo, está en vigor desde el pasado día 29 de marzo, sus disposiciones sólo son de aplicación a los contratos celebrados con posterioridad al día 13 de junio. ¿Qué información se debe facilitar al consumidor? La reforma de la Ley impone al empresario la obligación de facilitar al consumidor, de manera previa al establecimiento de la relación, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular, sobre sus condiciones jurídicas y económicas. Entre las obligaciones de información precontractual relevante que asumen los empresarios, gratuita y, al menos en castellano, están: Las características principales de los bienes o servicios. La identidad del empresario, teléfono y, en su caso, del empresario por cuya cuenta actúe. El precio total, incluidos todos los impuestos y tasas. Si no puede calcularse razonablemente de antemano o está sujeto a presupuesto, la forma en que se determina el precio así como todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales. Los procedimientos de pago, entrega y ejecución y la fecha de entrega o ejecución. Recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, la existencia y las condiciones de los servicios posventa y las garantías comerciales. La duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución. La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato. La existencia del derecho de desistimiento si lo hay, el plazo y la forma de ejercitarlo. El procedimiento para atender las reclamaciones y, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos. Principales alertas a tener en cuenta en los contratos con usuarios o consumidores: Se impone al empresario la obligación de que, antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato u oferta, aquél deberá obtener su consentimiento expreso para todo pago adicional a la remuneración acordada para la obligación contractual principal y si el empresario no ha obtenido el consentimiento expreso, pero lo ha deducido utilizando opciones por defecto que el consumidor y usuario debe rechazar para evitar el pago adicional, éste tendrá derecho al reembolso de dicho pago. Si el cliente tiene que pagar alguna cantidad adicional al precio del servicio o producto solicitado, debe manifestar de forma expresa que está de acuerdo, sin que se puedan utilizar opciones que por defecto deba rechazar para evitar el pago adicional. En toda información, incluida la publicidad, se informará del precio total, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación o utilización de distintos medios de pago. Respecto a los medios de pago, se prohíbe a los empresarios el cobro de cargos que excedan del coste soportado por éstos por el uso de tales medios de pago. Recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, la existencia y las condiciones de los servicios posventa y las garantías comerciales. La duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución. En caso de 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. La nueva normativa obliga a informar, en su caso, de la existencia y contenido de los compromisos de permanencia, así como de las penalizaciones que existan en caso de baja anticipada en los contratos de duración indeterminada o que se prolonguen de forma automática. Cuando los contratos con los consumidores y usuarios contengan cláusulas no negociadas individualmente (por ejemplo, las condiciones generales de contratación), para que éstas puedan considerarse legibles, deberán tener un tamaño de al menos un milímetro y medio y con un contraste con el fondo que no haga dificultosa su lectura. Para que se considere legible el tamaño de la letra del contrato no ha de ser inferior al milímetro y medio y ha de tener el suficiente contraste con el fondo para no dificultar la lectura. Si el empresario no hubiera cumplido con el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, el plazo para su ejercicio finalizará en 12 meses (en el régimen anterior, 3 meses) desde la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, a contar desde que se entregó el bien contratado o se hubiera celebrado el contrato, si el objeto de éste fuera la prestación de servicios. De no informar al consumidor sobre su

derecho de desistimiento, el plazo para ejercitarlo se ampliará hasta doce meses después de la fecha de expiración del período inicial (14 días). No serán vinculantes para los consumidores los convenios arbitrales suscritos con un empresario antes de surgir el conflicto. La suscripción de dicho convenio tendrá para el empresario la consideración de aceptación del arbitraje para la solución de las controversias derivadas de la relación jurídica a la que se refiera, siempre que el acuerdo de sometimiento reúna los requisitos exigidos por las normas aplicables. Los empresarios adheridos a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos, deberán indicar en las ofertas comerciales que presenten de forma detallada sus servicios, el sistema extrajudicial de resolución de conflictos que ofrecen a los consumidores y usuarios, el modo de obtener información sobre sus características y la forma de acceder a dicho sistema extrajudicial. M. Romero Consultores Consultoria de Empresas Marqués de la Ensenada, 2 1º D 18004 Granada Telf.: 958 259 704 Fax.: 958 254 907 Email: asesoria@mromeroconsultores.es WEB: www.mromeroconsultores.es