

LEGÁLITAS

# Derechos básicos del consumidor

Manual de Supervivencia Jurídica





**Legálitas es la legaltech española líder en asesoramiento jurídico para familias, autónomos y pymes.** Ayudamos a las personas en su día a día, de una manera sencilla, accesible y eficaz; utilizando tecnología innovadora para que puedan acceder a un asesoramiento legal de calidad; resolviendo un millón de consultas cada año, a través de más de 800 abogados y una red nacional de 277 despachos por toda España.

Ponemos a tu disposición una colección de Manuales de Supervivencia Jurídica, para que cualquier persona ajena al mundo de la abogacía, tenga la oportunidad de saber cuáles son sus derechos y deberes en diferentes aspectos de la vida: trabajo, vivienda, familia, vehículo, etc.

La lectura de este manual te ayudará a sobrevivir jurídicamente en un entorno en el que cada vez es más necesaria la presencia de un abogado. Si después de haberlo hecho, todavía te quedan preguntas sin responder, te invitamos a llamar a Legálitas para que puedan ser resueltas.

## **Legálitas**

Vía de los Poblados, 3  
Parque Empresarial Cristalia, Edificio 5, planta 5ª  
28033, Madrid  
911 513 715  
[info@legalitas.es](mailto:info@legalitas.es)

# Derechos básicos del consumidor

Manual de Supervivencia Jurídica

- ✓ **Principios básicos sobre consumo**
- ✓ **Marco regulatorio**
- ✓ **RDL 1/2007 DE 16 DE NOVIEMBRE, por el que se aprueba el texto refundido de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias**
- ✓ **La nulidad de las cláusulas con renuncia a derechos**
- ✓ **Comprar es contratar**
- ✓ **El derecho de desistimiento**
- ✓ **Condiciones generales y cláusulas abusivas**

- ✔ **Garantías y servicio postventa (para compras desde enero de 2022)**
- ✔ **Plazos para presentar una reclamación y procedimiento de reclamación**



## ✓ Principios básicos sobre consumo

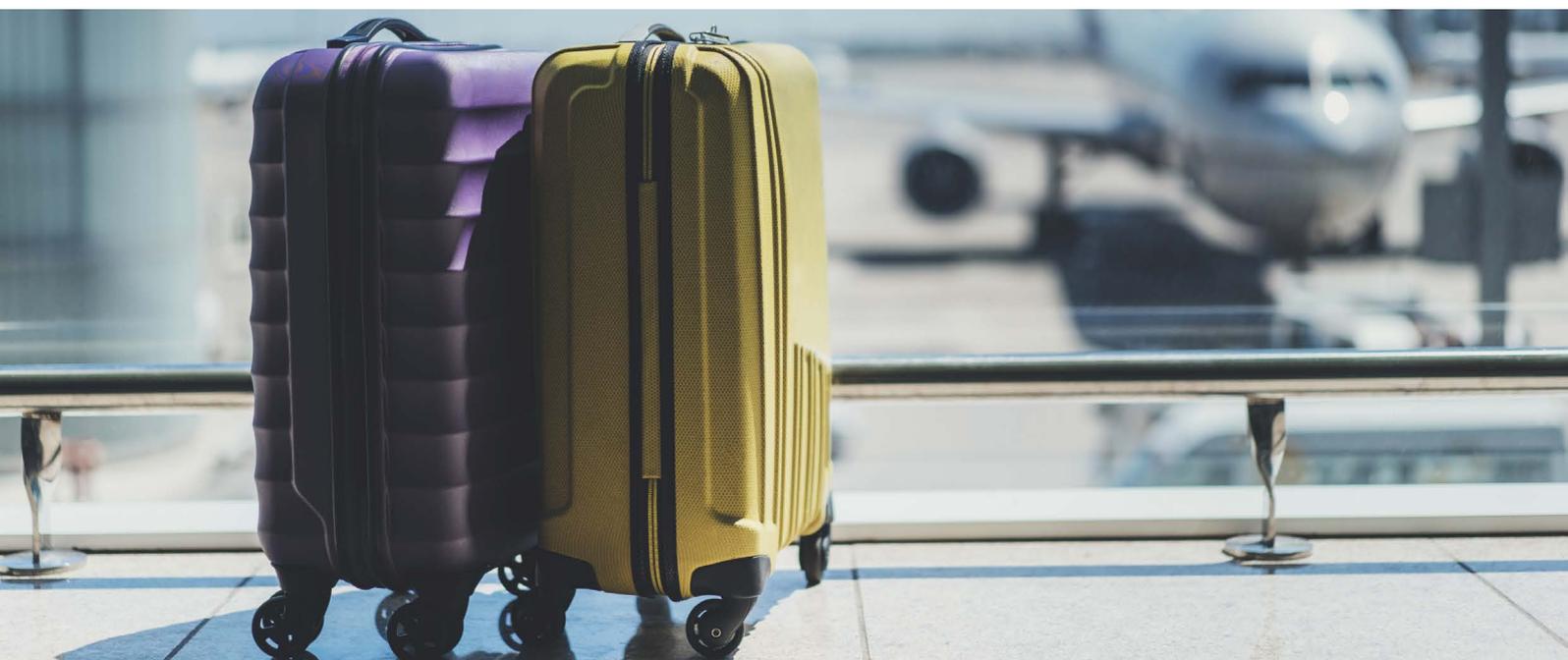
El derecho de Consumo, que todos manejamos en nuestras relaciones diarias, en su aplicación práctica nos despierta innumerables dudas. Y ello se puede justificar, porque abarca muchas materias con regulaciones específicas, lo que da lugar a que desconozcamos nuestros derechos básicos como consumidores y el procedimiento de reclamación a seguir, cuando vemos vulnerados los mismos.

Con este manual, vamos a intentar despejar todas estas dudas y veremos al final como partiendo, de unos conceptos y principios básicos, así como de un procedimiento general de reclamación, nos podremos defender ante las adversidades que puedan surgir en las relaciones comerciales diarias. Para ello, vamos a empezar por definir el Derecho de Consumo, las partes intervinientes en las relaciones comerciales, así como las principales materias que abarca.

1. El derecho de consumo es aquel que regula las relaciones comerciales entre los consumidores y usuarios y empresarios que intervienen en las mismas para la adquisición o entrega de bienes o de servicios, garantizándolas, protegiéndolas y promoviendo la educación y la información de los consumidores por parte de los poderes públicos.
2. Entendiendo que se pueden dar las siguientes partes intervinientes en las relaciones comerciales entre empresarios y consumidores finales:

- Consumidores y usuarios: son aquellas personas físicas que actúan con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Se consideran también como consumidores finales las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial, como pueden ser las Comunidades de Propietarios.
  - Consumidores vulnerables: son aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales (ejemplo: la edad, tipo de estudios que posean, que se sepa o no usar las tecnologías, la informática, etc.), se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad. Sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación (normativa bancaria, de suministros, etc.).
  - El empresario: toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, 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.
  - El productor: es el fabricante del bien o prestador del servicio o su intermediario, o el importador del bien o servicio en el territorio de la Unión Europea, así como a cualquier persona que se presente como tal al indicar en el bien, ya sea en el envase, el envoltorio o cualquier otro elemento de protección o presentación, o servicio su nombre, marca u otro signo distintivo.
  - El proveedor: el empresario que suministra o distribuye productos en el mercado, cualquiera que sea el título o contrato en virtud del cual realice dicha distribución.
- 3. Principales materias de consumo:** las principales materias o actividades que son objeto de regulación en el derecho de consumo afectan principalmente a las siguientes:

- Suministros: telecomunicaciones, electricidad, gas y agua; servicios o contratos de mantenimiento.
- Banca:
  - Cuentas corrientes, titularidad, comisiones y gastos; cuentas básicas; servicio de Pago.
  - Contratos de crédito al consumo, préstamos personales, tarjetas revolving, Líneas de Crédito.
  - Hipotecas, servicios de intermediación financiera, multivisa, cláusulas abusivas (cláusula suelo, gastos de hipoteca).
  - Productos financieros complejos (swap, cap), contratos de plazos fijos, participaciones preferentes.
- Impagados: deudas varias, empresas de cobros, refinanciación, registros de morosidad, deudores hipotecarios sin recurso.
- Ocio y turismo: viajes combinados, empresas intermediarias o agencias de viaje, establecimientos hosteleros, servicios de hostelería. Aerolíneas: retrasos, cancelaciones de vuelo, overbooking, pérdida o daños en el equipaje.



- Comercio: comercio electrónico, vehículo y talleres, compras a distancia o fuera de establecimiento, tintorerías, centro de formación, comercio vario.

## **Marco regulatorio**

Es muy importante, e interesante antes de entrar en materia, conocer su marco regulatorio para entender el origen y sentido de la norma que vamos a aplicar. Así, también nos resulta curioso partir de lo que podría ser el inicio de la regulación y aplicación de la norma de consumo. Podríamos decir que nuestro esquema del marco regulatorio en España del Derecho de Consumo es el siguiente:

- Constitución española de 29 de diciembre de 1978.
- Regulaciones específicas de las comunidades autónomas y entes municipales.
- Directiva 93/13 CEE del consejo de 5 de abril de 1993 sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores.
- Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.
- Código Civil de 24 de julio de 1989.
- Real Decreto de 22 de agosto de 1885 por el que se publica el código de comercio.

## **Podríamos decir que es norma básica, de la regulación de Consumo, nuestro Código Civil de 24 de julio de 1989**

En el mismo se regula en el artículo 335 el concepto de bienes muebles como aquellos susceptibles de apropiación y de transportar de un punto a otro y en su artículo 1271 se establece que pueden ser objeto de contrato todas las cosas que no están fuera del comercio de los hombres, aun las futuras, así como los servicios que no sean contrarios a las leyes o a las buenas costumbres.

Asimismo, dentro del Libro IV se regula todo lo referente a las obligaciones y contratos que constituyen preceptos básicos.

A su vez es importante considerar que los artículos 1966 y 1967 referente a la acción de prescripción de suministros o entrega de bienes a pagar en plazos cortos o breves son de directa aplicación a nuestro derecho de consumo.



## **No podemos dejar de mencionar el Real Decreto de 22 de agosto de 1885 por el que se publica el Código de Comercio**

Ya en su Libro Primero y Título Primero, se refiere a los comerciantes y actos de comercio, entendiéndose que, tendrán capacidad legal para el ejercicio habitual del comercio las personas mayores de edad y que tengan la libre disposición de sus bienes. Y es curioso mencionar, dentro de su título primero, libro segundo, sección séptima, relativa a las reglas especiales de las compañías de créditos y la sección octava, relativa a los Bancos de emisión y descuento, ya que se puede ver, a través de estos preceptos, cómo se empieza a regular la actividad de los bancos y entidades financieras que son, hoy día, base principal de nuestro derecho de consumo y de las operaciones de financiación tan importantes que afectan a nuestra vida.

## **Constitución Española de 29 de diciembre de 1978**

En su artículo 51, establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Asimismo, promoverán su información y educación, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectarles.

Con el fin de dar cumplimiento a dicho mandato constitucional tan importante y protector de los consumidores, la norma general de consumo, partiendo de los principios y directrices vigentes en esta materia en la Comunidad Económica Europea, aspira a dotar a los consumidores y usuarios de un instrumento legal de protección y defensa, que no excluye ni suplanta otras actuaciones y desarrollos normativos derivados de ámbitos competenciales cercanos o conexos, tales como la legislación mercantil, penal o procesal y las normas sobre seguridad industrial, higiene, y salud pública, ordenación de la producción y comercio interior.

## Unión Europea. Directivas Comunitarias

Es sobre todo con el nacimiento de la Unión Europea en 1993 y la apertura de mercados con el libre tránsito de comerciantes y consumidores, cuando entendemos que surge la necesidad más imperiosa de unificar toda esta normativa dispar que existía y que se regulaba de forma diferente en cada estado miembro de la Unión.

De hecho, el 5 de abril de 1993 es cuando se firma la directiva 93/13CEE sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, que hoy resulta de directa aplicación.

Hemos visto como ha sido base jurídica en la fundamentación de las Sentencias del Alto Tribunal Europeo, y también en las resoluciones del Tribunal Supremo sobre declaración de abusividad y nulidad de determinaciones condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.

Es finalidad, además, de dicha norma, la de aproximar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados entre profesionales y consumidores.



Y se dicta, además, dicha directiva, ante la necesidad de adoptar medidas dónde el mercado interior sea un lugar sin fronteras interiores, en el que la libre circulación de mercancías, personas, servicios y capitales esté garantizada.

## **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias**

Es nuestra norma básica de consumo de carácter general y a la que nos dirigimos para conocer nuestros derechos básicos y obligaciones que se aplican en nuestras relaciones comerciales como consumidores y que nos sirve como norma de referencia en todas las operaciones que realicemos, sea cual sea la materia de que se trate.

Partiendo de su origen, este Real Decreto Legislativo cumple con la previsión recogida en la disposición final quinta de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, que habilita al Gobierno para que, en el plazo 12 meses, proceda a refundir en un único texto la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y las normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios que inciden en los aspectos regulados en ella, regularizando, aclarando y armonizando los textos legales que tengan que ser refundidos.

Los aspectos a los que se refiere esta normativa europea y que se regulan en esta norma refundiéndolas en un solo texto, son: acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores y usuarios, los contratos celebrados a distancia y los celebrados fuera de establecimiento comercial, regulación sobre viajes combinados, que establece un régimen jurídico específico en la contratación con consumidores no afectado por las normas estatales sectoriales sobre turismo, la regulación sobre la responsabilidad civil por daños causados por productos defectuosos.

No obstante, queda fuera de esta regulación, otros aspectos de la normativa de consumo que tiene una regulación sectorial y específica como los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico, uso racional de medicamentos o productos sanitarios, o radio difusión televisiva y que regulan ámbitos sectoriales específicos alejados del núcleo básico de la protección de los consumidores y usuarios.

## **RDL 1/2007 DE 16 DE NOVIEMBRE, por el que se aprueba el texto refundido de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias**

Pues bien, analizado el origen de nuestra normativa de consumo, es importante para los consumidores y usuarios de bienes y servicios, conocer este último texto de aplicación general, haciendo especial mención a determinados aspectos que se detallará a continuación.

### **Derechos básicos de los consumidores y usuarios. Especial mención del derecho a la información y a la nulidad de las cláusulas con renuncia a derechos**

Son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

- La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios en formatos que garanticen su accesibilidad y la educación y divulgación para facilitar el

conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute, así como la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

- La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
- La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

Dentro de estos derechos, de relevante importancia es el derecho a la información, pues dicho principio, que a la vista es un concepto que nos resulta a todos muy sencillo, es base en la contratación ya que, por la información que nos ofrecen, se mueve nuestro interés en adquirir cualquier producto o servicio. Cuando esta información se entregue a personas consumidoras vulnerables, además de claros, comprensibles, veraces y suficientes, se facilitarán en un formato fácilmente accesible, garantizando en su caso la asistencia necesaria, de forma que aseguren su adecuada comprensión y permitan la toma de decisiones óptimas para sus intereses.



De hecho, cuando la información facilitada es engañosa o incorrecta, podemos decir que se firmó o se hizo la adquisición del bien o servicio, con error en el consentimiento. Lo que puede dar lugar a que el contrato sea nulo, teniendo ello como consecuencia la restitución por las partes, de las obligaciones recíprocas. Esto es, la devolución del bien o servicio con el reintegro del dinero abonado, además de poder reclamar por el consumidor los daños y perjuicios ocasionados.

Por otro lado, cuando la información del producto o servicio, no se corresponde con lo contratado, asimismo, se puede resolver el contrato por incumplimiento contractual, con las mismas consecuencias de lo expuesto anteriormente. Esto es, la devolución del dinero con restitución del bien entregado, más la reclamación de los daños y perjuicios ocasionados. Además, la carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información le corresponde al empresario.

## **La nulidad de las cláusulas con renuncia a derechos**

Asimismo, es de especial mención el art. 10 del RDL 1/2007 de 16 de noviembre, según el cual: "La renuncia previa a los derechos que esta norma reconoce a los consumidores y usuarios es nula, siendo, asimismo, nulos los actos realizados en fraude de ley de conformidad con lo previsto en el artículo 6 del Código Civil".

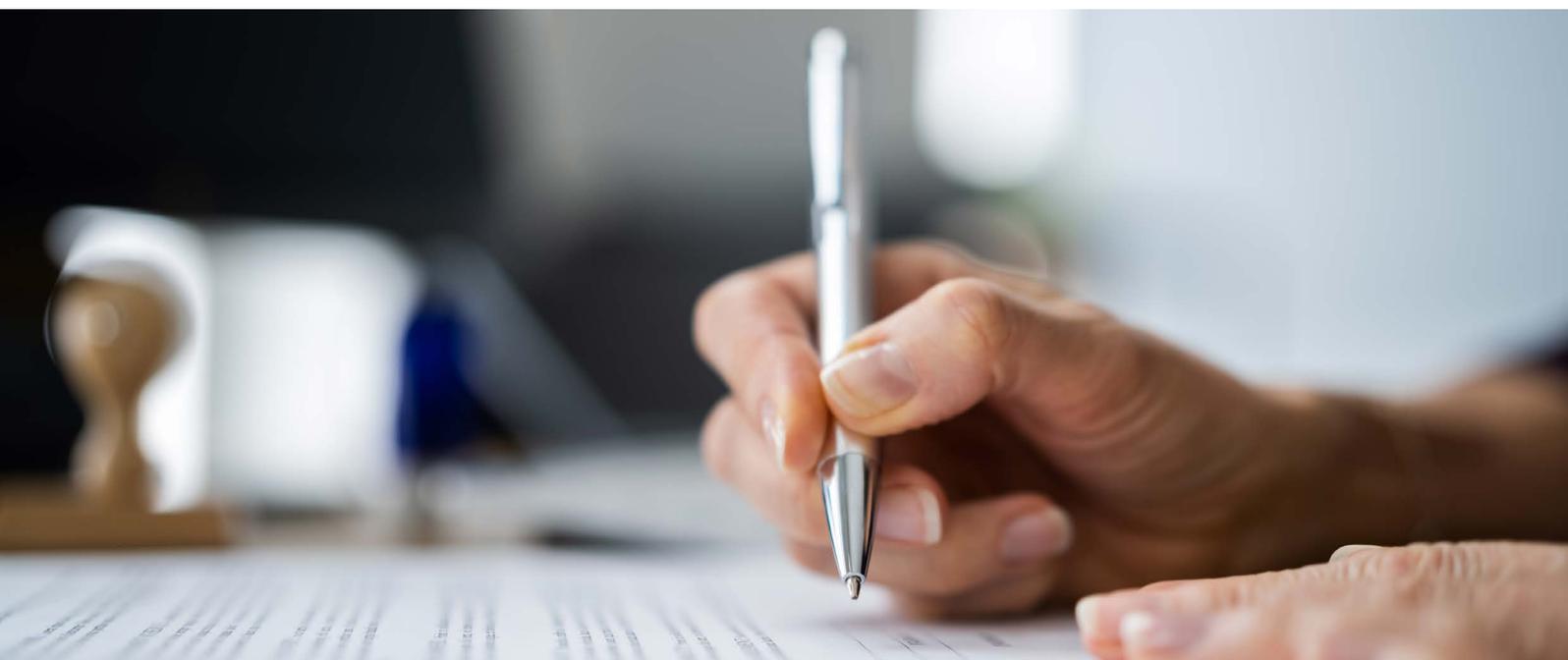
Cuántas veces hemos visto en determinados contratos que, se establecen cláusulas de renuncia o limitación de sus propios derechos, que, tras su firma, el consumidor entiende que queda mermada o anulada su posibilidad de reclamar al vendedor o productor, si a posteriori surge alguna incidencia, viéndose obligado a aceptar un producto o servicio defectuoso o que no se ajusta a lo contratado.

Ocurre, por ejemplo, en los contratos de compraventa de vehículos de segunda mano, donde se ve a menudo como se establece que no se puede reclamar al vendedor ningún defecto una vez realizado la entrega, renunciando de este modo a la garantía legal.

En estos supuestos el consumidor, en ocasiones, desconoce que la ley establece una garantía legal de un año o de tres años (sino se acuerda en el contrato expresamente un año) que es irrenunciable para el consumidor, y por la que, aunque haya firmado una cláusula limitativa de este derecho, puede seguir haciendo valer lo que imperativamente se establece: esto es, reclamar al vendedor por las faltas de conformidad que, de origen, se puedan manifestar durante ese periodo legal de garantía, el cual prevalece frente dichas cláusulas de renuncia o limitativas.

De la misma forma ocurre, por ejemplo, en la compra de bienes por internet, en las que tengo derecho a desistir del contrato en el plazo de 14 días. Pues bien, salvo en las excepciones que marca la ley, es un derecho del consumidor sobre el cuál no cabe la imposición de ninguna cláusula que lo limite.

De la misma forma, en los pactos con los bancos de renuncia de derecho a la devolución por la cláusula suelo vienen siendo nulos porque suponen



una renuncia a los derechos de los consumidores, no permitida por la ley de consumidores y usuarios. Así lo establece, además, la Sentencia del Tribunal Supremo de 16 de octubre.

Como hemos visto en la práctica, los bancos ofrecían la reducción del tipo de interés si el cliente renunciaba a reclamar la cláusula suelo en vía judicial o extrajudicial. Es evidente que, en estos casos, se podía pensar que la entidad no estaba haciendo un favor porque nos consideraba clientes preferentes, cuando en realidad, lo que pretendía era evitar tener que anular de forma definitiva la cláusula suelo y reintegrar los importes indebidamente cobrados por la misma si se cumplían los requisitos de falta de transparencia que establecía la Ley y la Jurisprudencia.

## **Comprar es contratar**

En el momento de realizar cualquier tipo de contratación de bienes y/o servicios de consumo, debemos conocer cada uno de los aspectos y pormenores de la operación, así como el contenido y cláusulas del contrato:

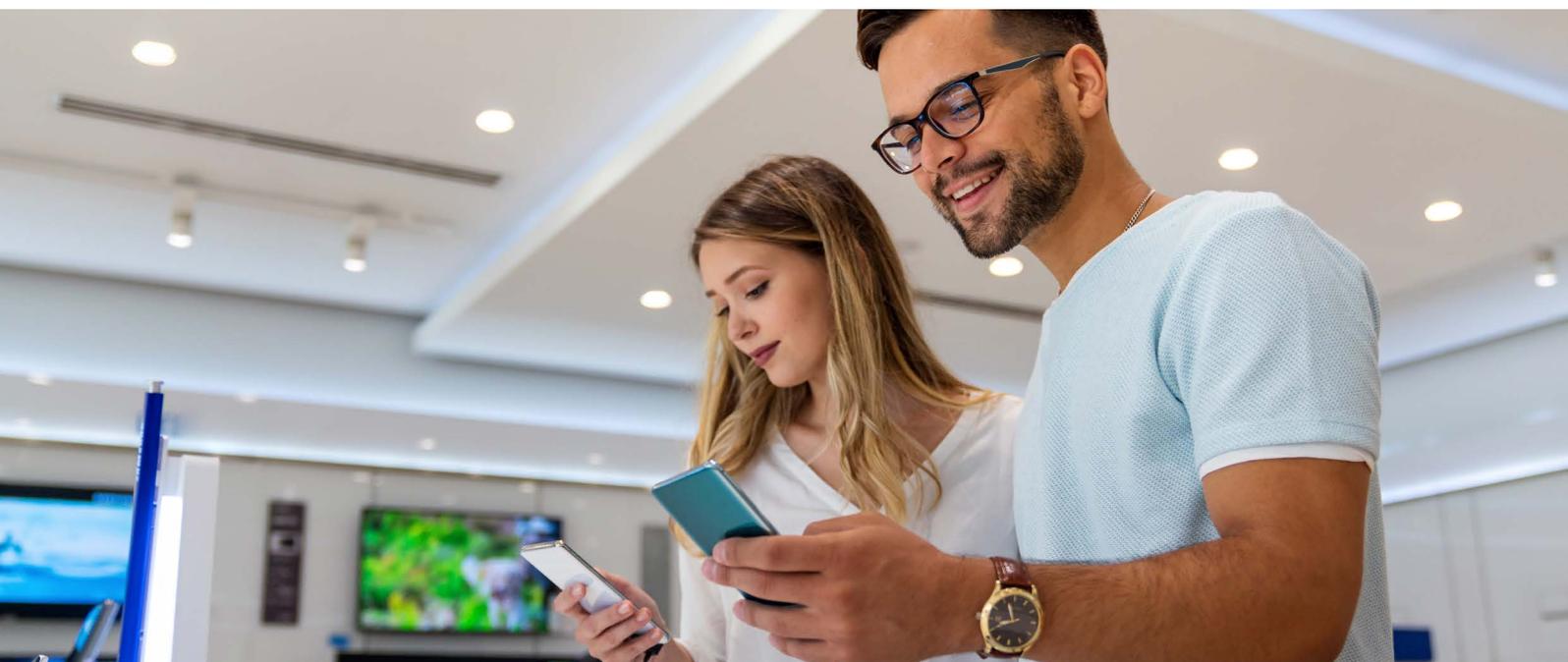


1. En primer lugar, debemos saber con quién contratamos, cómo se llama la empresa, dónde está ubicada y cuáles son sus datos de contacto:
  - Identificación de la empresa: conocer que la empresa tiene un domicilio social abierto al público y que está perfectamente constituida e inscrita en el Registro Mercantil. Sin estos datos de obligado cumplimiento, resultaría muy difícil e incluso, a veces imposible, saber a quién tenemos que reclamar o pedir información.
2. En segundo lugar, tenemos que conocer qué es lo que contratamos: El bien o servicio que vamos a adquirir debe estar correctamente identificado y tiene que cumplir con todas las prescripciones informativas y técnicas que da el fabricante y que, por lo tanto, va a cumplir con la finalidad del uso al que se destina.
  - En tercer lugar, cuál va a ser su precio completo: Si dentro del precio están o no incluido los impuestos correspondientes, gastos de entrega o cualquier otro coste adicional. Asimismo, nos deben informar de los medios de pago antes de su contratación.
  - En cuarto lugar, nos deben de informar del plazo de entrega si la compra se hace mediante pedido o a distancia. Si no se expresa formalmente dicho plazo, el cliente tiene derecho a exigirlo a fin de poder recuperar su dinero en caso de incumplimiento en el plazo de entrega si este se demora en exceso.
  - En quinto lugar, y en cuanto al derecho de desistimiento, únicamente nos podemos referir al mismo en las compras a distancia (teléfono, internet...) o a través de compra fuera de establecimiento mercantil. No existe la obligación del empresario o vendedor de conferirnos este derecho en las compras o contrataciones celebradas en un establecimiento. En el epígrafe siguiente, veremos los requisitos y condiciones legalmente exigibles para su ejercicio.

Además, podemos referirnos al artículo 62 del texto legal referente a la contratación y baja para saber cuáles son nuestros derechos en relación con estos dos aspectos.

La ley establece que:

1. En la contratación con consumidores y usuarios debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar o, en su caso, de poner fin al contrato.
2. Se prohíben, en los contratos con consumidores y usuarios, las cláusulas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en el contrato.
3. En particular, en los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado se prohíben las cláusulas que establezcan plazos de duración excesiva o limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor y usuario a poner fin al contrato. El consumidor y usuario podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados.



4. Los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado deberán contemplar expresamente el procedimiento a través del cual el consumidor y usuario puede ejercer su derecho a poner fin al contrato.
5. 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 acordada.

La lectura y comprensión de este precepto, nos puede servir de gran ayuda, sobre todo y por ejemplo, en su aplicación práctica relativa a la contratación de servicios de suministro de telefonía asociados a la entrega de terminales o accesorios de telefonía.

Además, según lo indicado ya por la Ley y en relación con sí, son legales las cláusulas de penalización que nos imponen por baja anticipada o si estamos obligados a cumplir la permanencia, se deduce que nos pueden reclamar su pago, pero en proporción a los días no cumplidos.

No obstante, lo anterior, si hemos fraccionado el pago de la compra de algún bien como por ejemplo un terminal o accesorio de telefonía, lo debemos de abonar. Aunque, no deja de ser menos cierto que, la empresa debe informar del precio en la contratación y en caso de baja anticipada, deberemos abonar la parte proporcional pendiente de pago en ese momento.

## **El derecho de desistimiento**

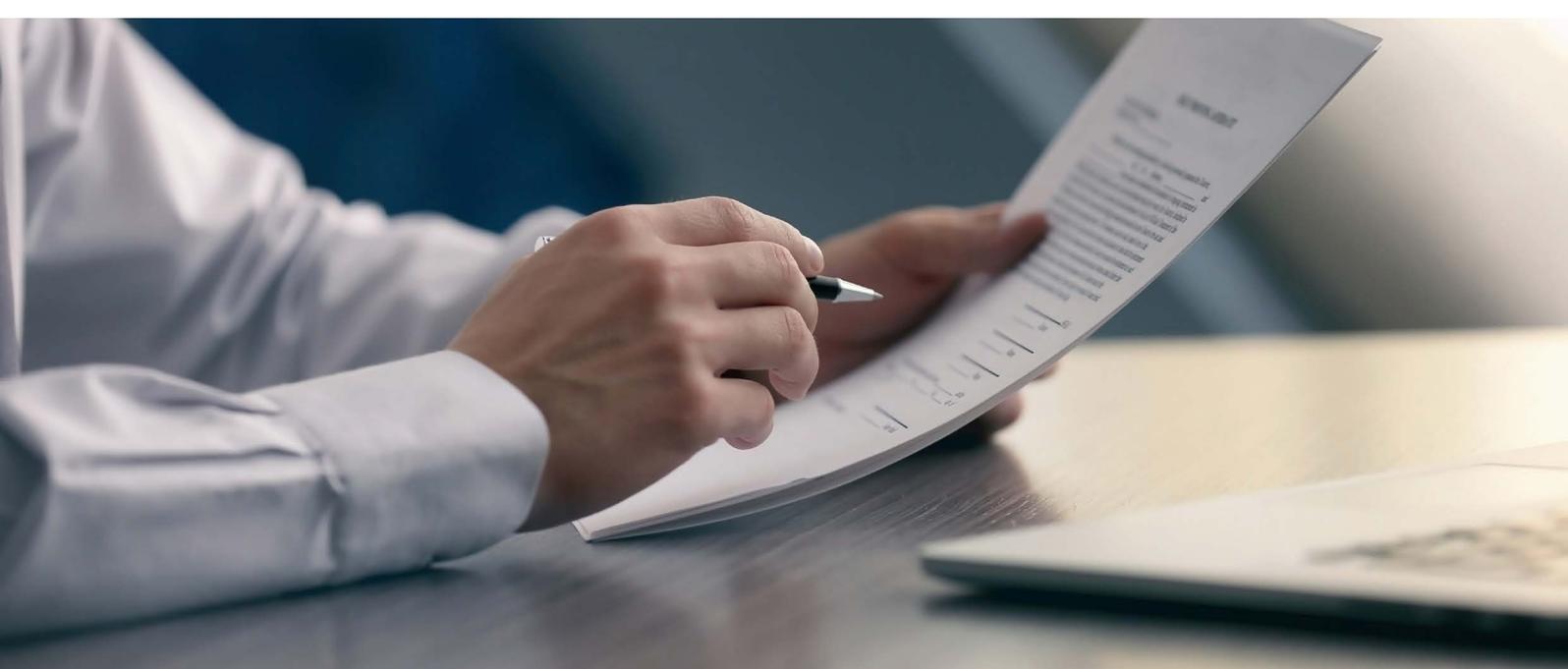
El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo de 14 días naturales establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

Como novedad y desde el 28 de mayo de 2022, en el caso de los contratos celebrados en el contexto de visitas no solicitadas efectuadas por el empresario en el domicilio del consumidor o usuario o de excursiones organizadas por el empresario con el objetivo o efecto de promocionar o vender bienes o servicios, el plazo de desistimiento se amplía a 30 días naturales.

Dicho plazo se computará de la siguiente manera:

- Desde el día de la celebración del contrato, si el contrato es de servicios.
- Desde el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado (por ejemplo, el vecino), recoja el bien objeto de contrato.
- Señalar que hay excepciones como en caso de entregas múltiples de un mismo pedido que se entreguen por separado será cuando se entregue el último de los bienes o en caso de entregas de bienes de forma periódica se empieza a contar desde la entrega del primero.

El consumidor tendrá derecho a desistir en los contratos celebrados fuera de establecimiento (a través de comercial) o celebrados a distancia (por teléfono, internet...). También se reconoce el derecho a desistir cuando así se le reconozca en la oferta, promoción publicidad, ticket de compra o en el propio contrato.



Deber de información y documentación por parte del empresario: para el ejercicio de dicho derecho, el empresario contratante deberá informarle por escrito en el documento contractual, de manera clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio, incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido.

Deberá entregarle, además, un documento de desistimiento, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere.

El ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho. En todo caso se considerará válidamente ejercitado mediante el envío del documento de desistimiento o mediante la devolución de los productos recibidos.

Si el empresario no cumple con dicho deber de información y documentación del derecho de desistimiento, el plazo para su ejercicio finalizará doce meses después de 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.

Si el deber de información y documentación se cumple durante el citado plazo de doce meses, el plazo legalmente previsto para el ejercicio del derecho de desistimiento empezará a contar desde ese momento.

- **Prueba del ejercicio del derecho de desistimiento.**

Corresponde al consumidor y usuario probar que ha ejercitado su derecho de desistimiento. En el caso de las personas consumidoras vulnerables, se facilitará la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento bastando una afirmación de parte en plazo.

- **Gastos vinculados al desistimiento.**

El ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor y usuario. Sin embargo, el consumidor sí podría tener que hacerse

cargo de los gastos necesarios para devolver el producto al vendedor, salvo que este se haya ofrecido el vendedor a recoger él mismo el producto.

- **Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento.**

Las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones y el consumidor y usuario no tendrá que rembolsar cantidad alguna por la disminución del valor del bien, que sea consecuencia de su uso conforme a lo pactado o a su naturaleza, o por el uso del servicio.

El empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato por el consumidor y usuario. Transcurrido dicho plazo sin haber recuperado la suma adeudada, tendrá derecho a reclamarla duplicada, sin perjuicio de que además se le indemnicen los daños y perjuicios que se le hayan causado en lo que excedan de dicha cantidad.

La falta de ejercicio del derecho de desistimiento en el plazo fijado no será obstáculo para el posterior ejercicio de las acciones de nulidad o resolución del contrato cuando procedan conforme a derecho.



No obstante, lo anterior, existen excepciones al ejercicio del derecho de desistimiento:

1. La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.
2. El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.
3. El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.
4. El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
5. El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
6. El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisociable con otros bienes.
7. El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.
8. Los contratos en los que el consumidor y usuario haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.

9. El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega. j) El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.
10. Los contratos celebrados mediante subastas públicas.
11. El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.
12. El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado y, si el contrato impone al consumidor o usuario una obligación de pago, cuando se den las siguientes condiciones:
- El consumidor o usuario haya otorgado su consentimiento previo para iniciar la ejecución durante el plazo del derecho de desistimiento.
  - El consumidor o usuario haya expresado su conocimiento de que, en consecuencia, pierde su derecho de desistimiento; y



- El empresario haya proporcionado una confirmación, es decir copia del contrato en papel o em soporte duradero antes de la entrega del bien o ejecución del servicio

## **Condiciones generales y cláusulas abusivas**

Nuestra norma, hace referencia a los contratos con cláusulas no negociadas individualmente y de cláusulas abusivas. Vamos a referirnos a ambos conceptos y a ver su aplicación práctica.

### **Cláusulas no negociadas individualmente. Contratos de adhesión**

Es a lo que se llama contratos en masa o con cláusulas predispuestas para un número amplio de operaciones, a los que el consumidor, únicamente mediante su firma y consentimiento le da su eficacia.

Ejemplos de contratos de adhesión son por ejemplo los de suministro de electricidad, telefonía, etc.

Dicho contrato debe cumplir una serie de requisitos para que sean válidos:

- Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual
- Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido. En ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior a los 2.5 milímetros, el espacio entre líneas fuese inferior a los 1.15 milímetros o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura.

- Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

## ¿Qué son cláusulas abusivas?

Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado individualmente, no excluirá la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato.

El carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando todas las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa.



No obstante, a parte de lo indicado anteriormente y en todo caso son abusivas las cláusulas que:

- Vinculen el contrato a la voluntad del empresario,
- Limiten los derechos del consumidor y usuario,
- Determinen la falta de reciprocidad en el contrato,
- Impongan al consumidor y usuario garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba,
- Resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato, o
- Contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable.

Cabe tener en cuenta 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, seguirá siendo obligatorio para las partes en los mismos términos, siempre que pueda subsistir sin dichas cláusulas.

Cláusulas abusivas en productos bancarios: Cláusula suelo y productos financieros complejos Por lo indicado anteriormente que, podemos decir que las cláusulas suelo de los préstamos hipotecarios o la contratación de productos financieros complejos, en principio son cláusulas válidas, salvo cuando han sido redactadas de la tal manera que limiten los derechos del consumidor en los términos indicado en este punto, y éste no haya sido, por lo tanto, correctamente informado.

## ✔ **Garantías y servicio postventa**

(para compras desde enero de 2022).

### **Derecho a devolución ¡No siempre!**

Toda adquisición (compraventa) de bienes o de suministro de contenidos o servicios digitales suministrados en un acto único o en una serie de actos individuales, tendrán una garantía legal de 3 años desde la entrega en el caso de bienes o de 2 años en el caso de contenidos o servicios digitales (sin tener en cuenta el tema de las actualizaciones). En los productos de segunda mano se puede pactar un plazo menor que no podrá ser inferior a 1 año.

En el caso de contenidos o servicios digitales o de bienes con elementos digitales, cuando el suministro continuo de contenidos o servicios digitales durante un período de tiempo determinado, el empresario será responsable de cualquier falta de conformidad de los contenidos o servicios digitales que se produzca o se manifieste dentro del plazo durante el cual deben suministrarse los contenidos o servicios digitales de acuerdo con el contrato. No obstante, si el contrato de compraventa de bienes con elementos digitales establece el suministro continuo



de los contenidos o servicios digitales durante un período inferior a tres años, el plazo de responsabilidad será de tres años a partir del momento de la entrega.

Advertencia: esta garantía ya no se aplica a los animales vivos (al tener la consideración de seres sintientes).

Si después, surge algún problema, se entiende que el defecto es de origen, sin que el consumidor tenga que probar nada al respecto (es decir aportar carga en contrario) y, por lo tanto, el vendedor tiene la obligación y derecho a reparar sin coste y de forma general dentro de los siguientes plazos:

- Cuando se trate de entrega de bienes, se entiende que el defecto es de origen en los 2 años siguientes.
- Cuando se trate de suministro del contenido o servicio digital suministrado en un acto único o en una serie de actos individuales, el plazo para entender que es de origen es de un año, excepto cuando para los bienes esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.
- Cuando se traten de bienes de segunda mano, se puede pactar un plazo de presunción menor al de 2 años, que no podrá ser inferior a un año.

En el caso de los contenidos o servicios digitales o de bienes con elementos digitales, cuando el contrato prevea el suministro continuo de contenidos o servicios digitales durante un período de tiempo determinado, la carga de la prueba respecto de si los contenidos o servicios digitales eran conformes durante el período indicado en el apartado 2 del artículo 120 recaerá sobre el empresario cuando la falta de conformidad se manifieste en dicho período de tiempo. Estas normas no se aplicarán cuando el empresario demuestre que el entorno digital del consumidor o usuario no es compatible con los requisitos técnicos de los contenidos o servicios digitales objeto del contrato, y cuando el empresario haya informado al consumidor o usuario sobre dichos requisitos técnicos de forma clara y comprensible con anterioridad a la celebración del contrato.

El consumidor o usuario cooperará con el empresario en la medida de lo razonablemente posible y necesario para establecer si la causa de la falta de

conformidad de los contenidos o servicios digitales en el momento indicado en el artículo 120, apartados 1 o 2, según sea de aplicación, radica en el entorno digital del consumidor o usuario. La obligación de cooperación se limitará a los medios técnicos disponibles que sean menos intrusivos para el consumidor o usuario. Cuando el consumidor o usuario se niegue a cooperar, y siempre que el empresario haya informado al consumidor o usuario de dicho requisito de forma clara y comprensible con anterioridad a la celebración del contrato, la carga de la prueba sobre si la falta de conformidad existía o no en el momento indicado en el artículo 120, apartados 1 o 2, según sea de aplicación, recaerá sobre el consumidor o usuario.

Los apartados 3 y 4 del presente artículo no serán de aplicación a los bienes con elementos digitales.

Estas medidas correctoras para poner el bien o el contenido o servicio digital en conformidad suspenden el cómputo de los plazos a que se refieren los artículos 120 y 121.

El período de suspensión comenzará en el momento en que el consumidor o usuario ponga el bien o el contenido o servicio digital a disposición del



empresario y concluirá en el momento en que se produzca la entrega del bien o el suministro del contenido o servicio digital, ya conforme, al consumidor o usuario.

Durante el año posterior a la entrega del bien o el suministro del contenido o servicio digital ya conforme, el empresario responderá de las faltas de conformidad que motivaron la puesta en conformidad, presumiéndose que se trata de la misma falta de conformidad cuando se reproduzcan los defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados.

Si el bien no fuera conforme con el contrato, para ponerlo en conformidad, el consumidor o usuario tendrá derecho a elegir entre la reparación o la sustitución, salvo que una de estas dos opciones resultare imposible o que, en comparación con la otra medida correctora, suponga costes desproporcionados para el empresario, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, entre ellas las recogidas en el apartado 3 de este artículo, así como si la medida correctora alternativa se podría proporcionar sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario.

Si los contenidos o servicios digitales no fueran conformes con el contrato, el consumidor o usuario tendrá derecho a exigir que sean puestos en conformidad.

El empresario podrá negarse a poner los bienes o los contenidos o servicios digitales en conformidad cuando resulte imposible o suponga costes desproporcionados, teniendo en cuenta todas las circunstancias, y entre ellas:

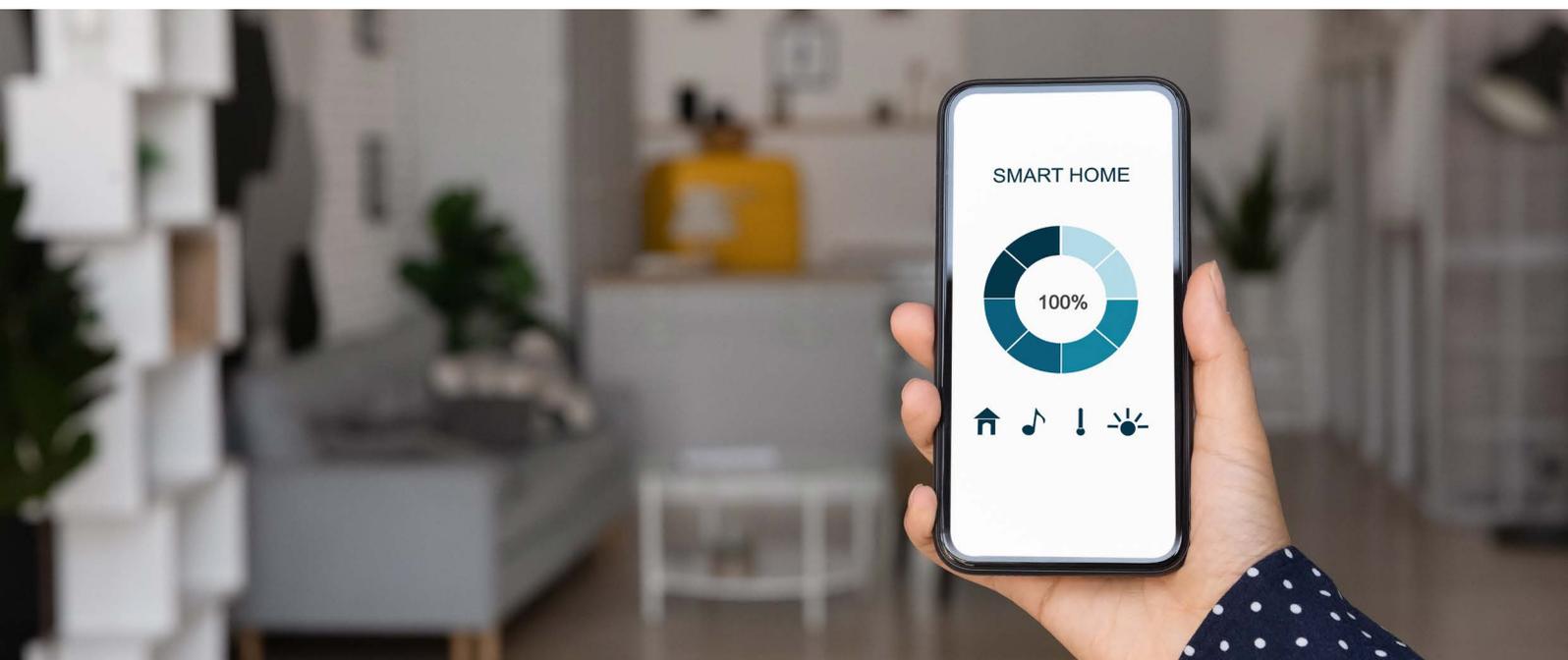
- El valor que tendrían los bienes o los contenidos o servicios digitales si no hubiera existido falta de conformidad.
- La relevancia de la falta de conformidad.

Las medidas correctoras para la puesta en conformidad se ajustarán a las siguientes reglas:

- Serán gratuitas para el consumidor o usuario. Dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios en que se incurra para que los bienes sean puestos en conformidad, especialmente los gastos de envío, transporte, mano de obra o materiales.
- Deberán llevarse a cabo en un plazo razonable a partir del momento en que el empresario haya sido informado por el consumidor o usuario de la falta de conformidad.
- Deberán realizarse sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario, habida cuenta de la naturaleza de los bienes o de los contenidos o servicios digitales y de la finalidad que tuvieran para el consumidor o usuario.

Cuando proceda la reparación o la sustitución del bien, el consumidor o usuario lo pondrá a disposición del empresario y este, en su caso, recuperará el bien sustituido a sus expensas de la forma que menos inconvenientes genere para el consumidor o usuario dependiendo del tipo de bien.

Cuando una reparación requiera la retirada de bienes que hayan sido instalados de forma coherente con su naturaleza y finalidad antes de manifestarse la falta de conformidad o, cuando se sustituyan, la obligación de repararlos o sustituirlos



incluirá la retirada de los no conformes y la instalación de los bienes sustituidos o reparados, o la asunción de los costes de dicha retirada e instalación por cuenta del empresario.

El consumidor o usuario no será responsable de ningún pago por el uso normal de los bienes sustituidos durante el período previo a su sustitución.

También se puede solicitar una reducción del precio o resolución del contrato en los siguientes supuestos:

- En relación con bienes y los contenidos o servicios digitales, cuando la medida correctora consistente en ponerlos en conformidad resulte imposible o desproporcionada en el sentido del apartado 3 del artículo 118.
- El empresario no haya llevado a cabo la reparación o la sustitución de los bienes o no lo haya realizado de acuerdo con lo dispuesto en los apartados 5 y 6 del artículo 118 o no lo haya hecho en un plazo razonable siempre que el consumidor o usuario hubiese solicitado la reducción del precio o la resolución del contrato.
- El empresario no haya puesto los contenidos o servicios digitales en conformidad de acuerdo con las reglas recogidas en el apartado 4 del artículo 118.
- Aparezca cualquier falta de conformidad después del intento del empresario de poner los bienes o los contenidos o servicios digitales en conformidad.
- La falta de conformidad sea de tal gravedad que se justifique la reducción inmediata del precio o la resolución del contrato.
- El empresario haya declarado, o así se desprenda claramente de las circunstancias, que no pondrá los bienes o los contenidos o servicios digitales en conformidad en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario.

La reducción del precio será proporcional a la diferencia existente entre el valor que el bien o el contenido o servicio digital hubiera tenido en el momento de la

entrega o suministro de haber sido conforme con el contrato y el valor que el bien o el contenido o servicio digital efectivamente entregado o suministrado tenga en el momento de dicha entrega o suministro. Cuando el contrato estipule que los contenidos o servicios digitales se suministren durante un período de tiempo a cambio del pago de un precio, la reducción en precio se aplicará al período de tiempo durante el cual los contenidos o servicios digitales no hubiesen sido conformes.

Por último y en caso de resolución, el consumidor o usuario ejercerá el derecho a resolver el contrato mediante una declaración expresa al empresario indicando su voluntad de resolver el contrato.

La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia, salvo en los supuestos en que el consumidor o usuario haya facilitado datos personales como contraprestación, correspondiendo la carga de la prueba al empresario.

Cuando la falta de conformidad se refiera sólo a algunos de los bienes entregados en virtud del mismo contrato y haya motivos para su resolución, el consumidor o usuario podrá resolver el contrato sólo respecto de dichos bienes



y, en relación con cualesquiera de los otros bienes, podrá resolverlo también si no se puede razonablemente esperar que el consumidor o usuario acepte conservar únicamente los bienes conformes.

- Las obligaciones de las partes en caso de resolución del contrato de compraventa de bienes serán las siguientes:
  1. El empresario reembolsará al consumidor o usuario el precio pagado por los bienes tras la recepción de estos o, en su caso, de una prueba aportada por el consumidor o usuario de que los ha devuelto.
  2. El consumidor o usuario restituirá al empresario, a expensas de este último, los bienes.
- Las obligaciones y derechos del empresario en caso de resolución del contrato de suministro de contenidos o servicios digitales serán los siguientes:
  - a. El empresario reembolsará al consumidor o usuario todos los importes pagados con arreglo al contrato. No obstante, en los casos en los que el contrato establezca el suministro de los contenidos o servicios digitales a cambio del pago de un precio y durante un período de tiempo determinado, y los contenidos o servicios digitales hayan sido conformes durante un período anterior a la resolución del contrato, el empresario reembolsará al consumidor o usuario únicamente la parte proporcional del precio pagado correspondiente al período de tiempo durante el cual los contenidos o servicios digitales no fuesen conformes, así como toda parte del precio pagado por el consumidor o usuario como pago a cuenta de cualquier período restante del contrato en caso de que este no hubiese sido resuelto.
  - b. En lo que respecta a los datos personales del consumidor o usuario, el empresario cumplirá las obligaciones aplicables con arreglo al Reglamento (UE) 2016/679 general de protección de datos, así como a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- c.** El empresario se abstendrá de utilizar cualquier contenido, distinto de los datos personales, proporcionado o creado por el consumidor o usuario al utilizar los contenidos o servicios digitales suministrados por el empresario, excepto cuando dicho contenido cumpla alguna de las condiciones recogidas en el artículo 107.5.
- d.** Salvo en las situaciones a que se refiere el artículo 107.5, letras a), b) o c), el empresario pondrá a disposición del consumidor o usuario, a petición de este, cualquier contenido distinto de los datos personales que el consumidor o usuario haya proporcionado o creado al utilizar los contenidos o servicios digitales suministrados por el empresario.
- e.** El consumidor o usuario tendrá derecho a recuperar los contenidos digitales que haya creado al utilizar los contenidos o servicios digitales sin cargo alguno, sin impedimentos por parte del empresario, en un plazo razonable y en un formato utilizado habitualmente y legible electrónicamente.
- f.** El empresario podrá impedir al consumidor o usuario cualquier uso posterior de los contenidos o servicios digitales, en particular, haciendo que estos no sean accesibles para el consumidor o usuario o inhabilitándole la cuenta de usuario, sin perjuicio de lo dispuesto en la letra d).



- Las obligaciones del consumidor o usuario en caso de resolución del contrato de suministro de contenidos o servicios digitales serán las siguientes:
  - a. Tras la resolución del contrato, el consumidor o usuario se abstendrá de utilizar los contenidos o servicios digitales y de ponerlos a disposición de terceros.
  - b. Cuando los contenidos digitales se hayan suministrado en un soporte material, el consumidor o usuario, a solicitud y a expensas del empresario, devolverá el soporte material a este último sin demora indebida. Si el empresario decide solicitar la devolución del soporte material, dicha solicitud se realizará en el plazo de catorce días a partir de la fecha en que se hubiese informado al empresario de la decisión del consumidor o usuario de resolver el contrato.
  - c. Al consumidor o usuario no se le podrá reclamar ningún pago por cualquier uso realizado de los contenidos o servicios digitales durante el período previo a la resolución del contrato durante el cual los contenidos o servicios digitales no hayan sido conformes.

El ejercicio por el consumidor o usuario de su derecho a retirar su consentimiento u oponerse al tratamiento de datos personales permitirá que el empresario resuelva el contrato siempre y cuando el suministro de los contenidos o servicios digitales sea continuo o consista en una serie de actos individuales y se encuentre pendiente de ejecutar en todo o en parte. En ningún caso el ejercicio de estos derechos por el consumidor supondrá el pago de penalización alguna a su cargo.

Todo reembolso que el empresario deba realizar al consumidor o usuario debido a la reducción del precio o a la resolución del contrato se ejecutará sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo de catorce días a partir de la fecha en la que el empresario haya sido informado de la decisión del consumidor o usuario de reclamar su correspondiente derecho.

No obstante, lo anterior, en el caso de que se trate de la resolución de un contrato de compraventa de bienes, el plazo para el reembolso en el párrafo anterior

empezará a contar a partir de que se haya dado cumplimiento a lo previsto en el 119 ter 4.a).

El empresario efectuará el reembolso indicado en el apartado anterior utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor o usuario para la adquisición del bien o de los contenidos o servicios digitales, salvo que se hubiese acordado expresamente entre las partes de otro modo, y siempre que no suponga un coste adicional para el consumidor o usuario.

El empresario no podrá imponer al consumidor o usuario ningún cargo por el reembolso.

A parte, tanto el vendedor, como el proveedor o fabricante, pueden añadir como cortesía una “Garantía Comercial” que será vinculante para el garante en las condiciones establecidas en la declaración de garantía comercial y en la publicidad asociada disponible en el momento de la celebración del contrato o antes de dicha celebración. El productor que ofrezca al consumidor o usuario una garantía comercial de durabilidad con respecto a determinados bienes por un período de tiempo determinado será responsable directamente frente al consumidor o usuario, durante todo el período de la garantía comercial de durabilidad, de la reparación o sustitución. El productor podrá ofrecer al



consumidor o usuario condiciones más favorables en la declaración de garantía comercial de durabilidad.

Si las condiciones establecidas en el documento de garantía comercial son menos favorables para el consumidor o usuario que las enunciadas en la publicidad asociada, la garantía comercial será vinculante según las condiciones enunciadas en la publicidad relativa a la garantía comercial, a menos que antes de la celebración del contrato la publicidad asociada se haya corregido del mismo modo o de modo comparable a aquella.

La declaración de garantía comercial se entregará al consumidor o usuario en un soporte duradero a más tardar en el momento de entrega de los bienes y estará redactada, al menos, en castellano, de manera clara y comprensible.

La declaración de garantía comercial incluirá, al menos, lo siguiente:

- a.** Una declaración precisa de que el consumidor o usuario tiene derecho a medidas correctoras por parte del empresario, de forma gratuita, en caso de falta de conformidad de los bienes y de que la garantía comercial no afectará a dichas medidas. Dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios en que se incurre para que los bienes o los contenidos o servicios digitales sean puestos en conformidad, especialmente los gastos de envío, transporte, mano de obra o materiales.
- b.** El nombre y la dirección del garante.
- c.** El procedimiento que debe seguir el consumidor o usuario para conseguir la aplicación de la garantía comercial.
- d.** La designación de los bienes o de los contenidos o servicios digitales a los que se aplica la garantía comercial.
- e.** Las condiciones de la garantía comercial, entre otras, su plazo de duración y alcance territorial.

El incumplimiento de este apartado no afectará al carácter vinculante de la garantía comercial para el garante.

Por lo tanto, devolver después de comprar algo en perfectas condiciones no es una obligación legal, sino una cortesía comercial.

## ✔ Plazos para presentar una reclamación y procedimiento de reclamación

La acción para reclamar prescribirá a los **cinco años** desde la entrega del producto.

El ejercicio de las acciones que por garantías (faltas de conformidad) será incompatible con el ejercicio de las acciones derivadas del saneamiento previstas en el Código Civil. En todo caso, el consumidor o usuario tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad.

En cuando al procedimiento a seguir, además de dirigirnos directamente al vendedor o productor según lo indicando anteriormente, salvo regulación específica y a fin de evitar la vía judicial, podemos dirigirnos a las Oficinas



Municipales de Consumo para formular una reclamación o denuncia y así dejar constancia fehaciente y sin coste de nuestra reclamación. Con ello se da traslado a la reclamada para que conteste, asimismo ante la Administración.

También, la norma prevé y regula el Sistema Arbitral de Consumo, como el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

Dicho procedimiento, no tiene costes ni costas para las partes, con la peculiaridad que únicamente se lleva a cabo este procedimiento si las partes se adhieren. Si la reclamada no se adhiere, no le podemos obligar, viéndonos compelidos a acudir a los Órganos de la Administración de Justicia para hacer valer nuestros derechos.

Asimismo, los órganos arbitrales estarán integrados por representantes de los sectores empresariales interesados, de las organizaciones de consumidores y usuarios y de las Administraciones públicas.

## **Acción contra el productor**

Cuando al consumidor o usuario le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse al empresario por la falta de conformidad, podrá reclamar directamente al productor con el fin de conseguir que el bien o el contenido o servicio digital sea puesto en conformidad.

Con carácter general, y sin perjuicio de que cese la responsabilidad del productor, a los efectos de este título, en los mismos plazos y condiciones que los establecidos para el empresario, el productor responderá por la falta de conformidad cuando esta se refiera al origen, identidad o idoneidad de los bienes

o de los contenidos o servicios digitales, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.

Quien haya respondido frente al consumidor o usuario dispondrá del plazo de un año para repetir frente al responsable de la falta de conformidad. Dicho plazo se computará a partir del momento en que se ejecutó la medida correctora.

## **Reclamación por los daños y perjuicios ocasionados**

El empresario responderá ante el consumidor o usuario de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, contenido o servicio digital, pudiendo el consumidor o usuario, mediante una simple declaración, exigir al empresario la subsanación de dicha falta de conformidad, la reducción del precio o la resolución del contrato. En cualquiera de estos supuestos el consumidor o usuario podrá exigir, además, la indemnización de daños y perjuicios, si procede.



El consumidor o usuario tendrá derecho a suspender el pago de cualquier parte pendiente del precio del bien o del contenido o servicio digital adquirido hasta que el empresario cumpla con las obligaciones establecidas en el presente título.

Cuando, a consecuencia de una vulneración de derechos de terceros, en particular de los derechos de propiedad intelectual, se impida o limite la utilización de los bienes o de los contenidos o servicios digitales, el consumidor o usuario podrá exigir igualmente, en el supuesto de su falta de conformidad, las medidas correctoras previstas en el apartado anterior, salvo que una ley establezca en esos casos la rescisión o nulidad del contrato.

**LEGÁLITAS**