

I. DISPOSICIÓN XERAIS

XEFATURA DO ESTADO

3329 *Lei 3/2014, do 27 de marzo, pola que se modifica o texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real decreto legislativo 1/2007, do 16 de novembro.*

JUAN CARLOS I
REI DE ESPAÑA

Saiban todos os que a viren e a entenderen que as Cortes Xerais aprobaron e eu sanciono a seguinte lei:

PREÁMBULO

I

O texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, aprobado mediante o Real decreto legislativo 1/2007, do 16 de novembro, procedeu a refundir nun único texto a Lei 26/1984, do 19 de xullo, xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e as normas de transposición das directivas comunitarias ditadas en materia de protección dos consumidores e usuarios que incidían nos aspectos regulados nela, en cumprimento da previsión recollida na disposición derradeira quinta da Lei 44/2006, do 29 de decembro, de mellora da protección dos consumidores e usuarios.

Con data do 22 de novembro de 2011 publicouse no Diario Oficial de la Unión Europea a Directiva 2011/83/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 25 de outubro de 2011, sobre os dereitos dos consumidores, pola que se modifican a Directiva 93/13/CEE do Consello e a Directiva 1999/44/CE do Parlamento Europeo e do Consello, e se derrogan a Directiva 85/577/CEE do Consello e a Directiva 97/7/CE do Parlamento Europeo e do Consello.

A citada directiva procede a derrogar a normativa europea vixente sobre a protección dos consumidores nos contratos celebrados a distancia e nos contratos celebrados fóra dos establecementos mercantís, establecendo un novo marco legal nesta materia, á vez que modifica a normativa europea sobre cláusulas abusivas nos contratos celebrados con consumidores e sobre determinados aspectos da venda e as garantías dos bens de consumo.

A directiva supón un novo impulso á protección dos consumidores e usuarios europeos e á consolidación dun mercado interior, dirixido a reforzar a seguridade xurídica, tanto dos consumidores e usuarios como dos empresarios, eliminando disparidades existentes na lexislación europea dos contratos de consumo que crean obstáculos significativos no mercado interior. Con esta finalidade, a directiva amplía a harmonización dos ordenamentos internos dos Estados baixo un enfoque de harmonización plena, con excepcións puntuais, e introduce modificacións substanciais na vixente normativa europea en materia de contratos cos consumidores e usuarios, recollida no noso dereito interno a través do texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias.

En consecuencia, mediante esta lei procédese a modificar o texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, co fin de traspasar ao dereito interno a Directiva 2011/83/UE.

O enfoque de harmonización plena a que responden a maior parte das disposicións da directiva, que agora se integran no texto refundido, fai preciso clarificar o ámbito de

aplicación da norma e a súa coherencia co resto do ordenamento xurídico, especialmente coa regulación sectorial en materia de protección dos consumidores e usuarios. Por iso, mediante a nova redacción do artigo 59.2 do texto refundido aclárase esta cuestión e garátese en todo caso a aplicación daquelas normas sectoriais que, partindo do nivel de protección previsto pola lexislación xeral, lles outorguen unha maior protección aos consumidores e usuarios, sempre que respecten en todo caso o nivel de harmonización que establecen as disposicións do dereito da Unión Europea.

Os criterios seguidos na transposición baseáronse, preferentemente, na fidelidade ao texto da directiva e no principio de mínima reforma da actual normativa.

II

No ámbito das modificacións de carácter legal necesarias para traspor a directiva cabe mencionar, en primeiro lugar, as definicións harmonizadas que recolle a nova lei. O concepto de consumidor e usuario engloba as persoas físicas que actúen cun propósito alleo á súa actividade comercial, empresarial, oficio ou profesión. Son tamén consumidores e usuarios, para efectos da lei, as persoas xurídicas e as entidades sen personalidade xurídica que actúen sen ánimo de lucro nun ámbito alleo a unha actividade comercial ou empresarial.

En canto ao concepto de empresario, defínese como tal toda persoa física ou xurídica, xa sexa privada ou pública, que actúe, mesmo a través doutra persoa no seu nome ou seguindo as súas instrucións, cun propósito relacionado coa súa actividade comercial, empresa, oficio ou profesión.

A nova lei supón un reforzamento da información ao consumidor e usuario a través da ampliación dos requisitos de información precontractual exixibles nos contratos con consumidores e usuarios que, no caso dos contratos a distancia e dos contratos celebrados fóra do establecemento do empresario, foron obxecto de plena harmonización por parte da directiva. Así, entre as novas obrigacións de información precontractual que asumen os empresarios están as de informar os consumidores e usuarios da existencia e das condicións dos depósitos ou doutras garantías financeiras que, de ser o caso, teñan que pagar ou achegar por solicitude do empresario, incluídas aquelas polas cales se bloquee un importe na tarxeta de crédito ou débito do consumidor e usuario. Tamén deberán informar da existencia da garantía legal de conformidade dos bens, así como da existencia e das condicións dos servizos posvenda e das garantías comerciais que outorguen, de ser o caso. Ademais, nos contratos de subministración de contido dixital deberán informar das distintas formas de utilización deste e de calquera limitación técnica, como son a protección a través da xestión dos dereitos dixitais ou a codificación rexional, así como de toda interoperabilidade relevante cos aparellos e programas coñecidos polo empresario ou que caiba razoablemente esperar que deba coñecer, con obxecto de describir a información relativa aos aparellos e os programas estándar con que o contido dixital é compatible, por exemplo o sistema operativo, a versión necesaria ou determinados elementos dos soportes físicos.

Nos contratos a distancia, adáptanse os requisitos de información para ter en conta as restricións técnicas de certos medios de comunicación, como as limitacións de número de caracteres en determinadas pantallas de teléfono móbil ou de tempo nos anuncios de vendas televisivos. En tales casos, o empresario deberá respectar un conxunto mínimo de requisitos de información e remitir ao consumidor e usuario a outra fonte de información, por exemplo facilitando un número de teléfono gratuito ou unha ligazón a unha páxina web do empresario onde a información pertinente estea directamente dispoñible e sexa facilmente accesible.

A lei regula igualmente os requisitos formais dos contratos a distancia e dos celebrados fóra do establecemento, e recolle como novidade a exixencia de que os sitios web de comercio indiquen de modo claro e lexible, como moi tarde ao comezo do procedemento de compra, se se aplica algunha restrición de subministración e cales son as modalidades de pagamento que se aceptan.

Por outra banda, os requisitos de información exigibles conforme esta lei veñen completar os requisitos de información que se establecen na Lei 17/2009, do 23 de novembro, sobre o libre acceso ás actividades de servizos e o seu exercicio, e na Lei 34/2002, do 11 de xullo, de servizos da sociedade da información e de comercio electrónico.

Incorpórase ao texto refundido unha nova definición de contrato a distancia que abarca todos os casos en que os contratos se celebran entre o empresario e o consumidor e usuario no marco dun sistema organizado de venda ou prestación de servizos a distancia, exclusivamente mediante o uso dunha ou varias técnicas de comunicación, como poden ser a venda por correo, internet, teléfono ou fax, ata o momento en que se celebra o contrato e con inclusión dese momento. A dita definición abarca tamén as situacións en que o consumidor e usuario unicamente visita o establecemento mercantil da empresa co propósito de solicitar información sobre os bens ou os servizos e a negociación e celebración subseguinte do contrato teñen lugar a distancia. O concepto de sistema organizado de prestación de servizos ou de venda a distancia inclúe os sistemas ofrecidos por un terceiro distinto do empresario pero utilizado por este, como unha plataforma en liña. No entanto, non cobre os casos en que as páxinas web ofrecen información soamente sobre o empresario, os seus bens ou servizos e os seus datos de contacto.

A nova definición de contrato celebrado fóra do establecemento mercantil que incorpora a lei xustifícase no feito de que, fóra do establecemento, o consumidor e usuario podería estar baixo posible presión psicolóxica ou verse enfrontado a un elemento de sorpresa, independentemente de que solicitase ou non a visita do empresario. A definición abarca tamén aquelas situacións en que se establece contacto persoal e individual co consumidor e usuario fóra do establecemento, aínda que logo o contrato se celebre inmediatamente despois no establecemento mercantil do empresario ou a través dun medio de comunicación a distancia. As compras realizadas no curso dunha excursión organizada polo empresario durante a cal este promove e vende os produtos que se adquiren considéranse tamén contratos celebrados fóra do establecemento.

A lei incorpora ao texto refundido o concepto de establecemento mercantil, que comprende todo tipo de instalacións (como tendas, postos ou camións) que lle sirvan ao empresario como local de negocios permanente ou habitual. Se cumpren esta condición, os postos de mercados e as casetas de feiras considéranse tamén como establecementos mercantís. Así mesmo, considérase un establecemento mercantil a instalación de venda polo miúdo en que o empresario exerce a súa actividade de forma estacional, por exemplo, durante a tempada turística nunha estación de esquí ou nunha zona de praia, posto que o empresario exerce alí a súa actividade de forma habitual. Con todo, os espazos accesibles ao público, como rúas, centros comerciais, praias, instalacións deportivas e transportes públicos, que o empresario utilice de forma excepcional para a súa actividade empresarial, así como os domicilios privados ou lugares de traballo, non se consideran establecementos mercantís.

A lei procede a regular conxuntamente os contratos celebrados a distancia e os contratos celebrados fóra dos establecementos mercantís, seguindo a técnica xurídica utilizada pola directiva. Desta forma, faise preciso modificar o libro II do texto refundido, unificando a regulación de ambos os tipos de contratos no seu título III, o que comporta a eliminación do título V, cuxa denominación e contido pasan agora ao título IV.

As modificacións introducidas pola lei supoñen unha regulación máis ampla do dereito de desistencia nos contratos a distancia e nos contratos celebrados fóra do establecemento, ao incorporar un formulario normalizado respecto diso que o consumidor e usuario poderá utilizar opcionalmente, á vez que se amplía o prazo para o seu exercicio a catorce días naturais, que se aplicará de conformidade co Regulamento (CEE, Euratom) n.º 1182/71 do Consello, do 3 de xuño de 1971, polo que se determinan as normas aplicables aos prazos, datas e termos. Ademais, no caso de que o empresario non lle facilite ao consumidor e usuario a información sobre o dereito de desistencia, amplíase o prazo para desistir do contrato ata doce meses despois da data de expiración do período

inicial. A lei regula igualmente as obrigacións que asumen ambas as partes do contrato en caso de desistencia, así como os efectos desta respecto dos contratos complementarios.

Por outra banda, a lei establece a posibilidade de que o empresario lle ofrezca ao consumidor e usuario a opción de cubrir o formulario de desistencia en liña. Nese caso, deberá proporcionar sen demora indebida un aviso de recepción, por exemplo, por correo electrónico.

A lei establece tamén disposicións xerais que tratan da execución e doutros aspectos dos contratos celebrados entre empresas e consumidores e usuarios, como son a entrega do ben comprado, os cargos pola utilización de medios de pagamento, a transferencia ao consumidor e usuario do risco de perda ou deterioración dos bens, as comunicacións telefónicas e os pagamentos adicionais.

Con respecto á entrega dos bens, a lei prevé que, naqueles casos en que o empresario non fixo entrega deles no prazo convindo co consumidor e usuario, este último, antes de poder resolver o contrato, debe emprazar o empresario a que lle faga a entrega nun prazo adicional razoable, e terá dereito a resolver o contrato se o empresario tampouco entrega os bens no dito prazo adicional.

En relación co uso de medios de pagamento por parte dos consumidores e usuarios, prohíbeselles aos empresarios o cobramento de cargos que excedan o custo soportado por estes polo uso de tales medios de pagamento.

En canto ao risco de perda ou deterioración dos bens, a lei establece disposicións dirixidas a protexer o consumidor e usuario de todo risco que poida ter lugar antes de que adquirise a súa posesión material.

No caso dos contratos telefónicos, se o empresario chama por teléfono o consumidor e usuario para celebrar un contrato a distancia, deberá revelar, ao comezo da conversación, a súa identidade e, se procede, a identidade da persoa por conta da cal efectúa a chamada, así como indicar o obxectivo comercial desta. Ademais, deberalle confirmar a oferta ao consumidor e usuario por escrito ou, salvo oposición deste, en calquera soporte de natureza duradeira. O consumidor e usuario só quedará vinculado unha vez que acepte a oferta mediante a súa sinatura ou mediante o envío do seu acordo por escrito, en papel ou mediante correo electrónico, fax ou SMS.

Outra novidade que recolle a lei, referida neste caso aos pagamentos adicionais, é a obrigación que se lle impón ao empresario de que antes de que o consumidor e usuario quede vinculado por un contrato ou oferta, aquel deberá obter o seu consentimento expreso para todo pagamento adicional á remuneración acordada para a obrigación contractual principal e, se o empresario non obtivo o consentimento expreso do consumidor e usuario pero deduciuno utilizando opcións por defecto que o consumidor e usuario debe rexeitar para evitar o pagamento adicional, este terá dereito ao reembolso do dito pagamento.

III

Por outra parte, a lei procede a dar cumprimento á Sentenza do 14 de xuño de 2012 no asunto C-618 Banco Español de Crédito. O Tribunal de Xustiza da Unión Europea interpretou a Directiva 93/13/CE do Consello, do 5 de abril de 1993, sobre as cláusulas abusivas nos contratos celebrados con consumidores, no que respecta ao artigo 83 do texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, aprobado mediante o Real decreto legislativo 1/2007, do 16 de novembro. En concreto, o Tribunal entende que España non adaptou correctamente o seu dereito interno ao artigo 6, número 1, da Directiva 93/13/CEE.

O incumprimento que o Tribunal de Xustiza considera que se produciu en relación co artigo 83 do texto refundido, obedece á facultade que se lle atribúe ao xuíz nacional de modificar o contido das cláusulas abusivas que figuran nos contratos, para integrar a parte afectada pola nulidade conforme o disposto polo artigo 1258 do Código civil e o principio de boa fe obxectiva. O Tribunal considera que a dita facultade podería pór en perigo a consecución do obxectivo a longo prazo previsto no artigo 7 da directiva, pois contribuiría a eliminar o efecto disuasorio que exerce sobre os profesionais o feito de que,

pura e simplemente, tales cláusulas abusivas non se lles apliquen aos consumidores na medida en que os ditos profesionais se poderían ver tentados a utilizar cláusulas abusivas ao saber que, mesmo cando chegase a declararse a nulidade delas, o contrato podería ser integrado polo xuíz nacional no que for necesario, garantindo deste xeito o interese dos empresarios.

En función diso, modifícase a redacción do citado artigo 83 do texto refundido, para a correcta transposición do artigo 6, punto 1, da Directiva 93/13/CEE, do 5 de abril de 1993.

Así mesmo, procédese a corrixir o erro detectado na redacción do artigo 20 do texto refundido, co obxecto de adecualo ao artigo 7, punto 4, da Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 11 de maio de 2005, relativa ás prácticas comerciais desleais das empresas nas súas relacións cos consumidores no mercado interior, o que comporta a modificación dos seus artigos 19 e 20.

De igual modo, modifícase, mediante a disposición derradeira primeira desta lei, a alínea f) do artigo 5.1 da Lei 3/1991, do 10 de xaneiro, de competencia desleal, para a súa adecuación ao artigo 6 da Directiva 2005/29/CE.

Os cambios legais que para traspor a directiva é preciso introducir no noso ordenamento xurídico alcanzan tamén a Lei 7/1996, do 15 de xaneiro, de ordenación do comercio retalista. En consecuencia, mediante a disposición derradeira segunda recóllense as modificacións necesarias na citada lei, á vez que se derrogan os seus artigos 39 a 48, con obxecto de evitar a confusión que xera a existencia dun réxime duplicado para os contratos de venda a distancia nesta norma e na citada lei, cuxo contido sobre venda a distancia resulta desfasado.

Ademais modifícase, mediante disposición adicional, o artigo 11 da Lei 1/2000, do 7 de xaneiro, de axuizamento civil, dando nova redacción ao seu ordinal cuarto e incorporando un novo número cinco. Con iso preténdese resolver a contradición existente entre a normativa en materia de consumo e a procesual sobre as entidades que se deben considerar lexitimadas para interpor unha acción de cesación e, pola súa vez, atribuír lexitimación activa ao Ministerio Fiscal para exercer calquera acción en defensa de intereses difusos e colectivos de consumidores e usuarios.

A lei derroga igualmente o número 4 do artigo 5 da Lei 7/1998, do 13 de abril, sobre condicións xerais da contratación, e o Real decreto 1906/1999, do 17 de decembro, polo que se regula a contratación telefónica ou electrónica con condicións xerais en desenvolvemento do artigo 5.3 da Lei 7/1998, do 13 de abril, de condicións xerais da contratación, cuxas disposicións resultan incompatibles co enfoque de harmonización máxima da directiva que se traspón.

IV

A lei estrutúrase nun preámbulo, un artigo único que se divide en trinta números, tres disposicións adicionais, unha disposición transitoria, unha disposición derogatoria e trece disposicións derradeiras.

Artigo único. *Modificación do texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, aprobado mediante Real decreto lexislativo 1/2007, do 16 de novembro.*

O texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, aprobado mediante Real decreto lexislativo 1/2007, do 16 de novembro, queda modificado como segue:

Un. Modifícase o artigo 3, que queda redactado nos seguintes termos:

«Artigo 3. *Concepto xeral de consumidor e de usuario.*

Para efectos desta norma e sen prexuízo do disposto expresamente nos seus libros terceiro e cuarto, son consumidores ou usuarios as persoas físicas que

actúen cun propósito alleo á súa actividade comercial, empresarial, oficio ou profesión.

Son tamén consumidores para efectos desta norma as persoas xurídicas e as entidades sen personalidade xurídica que actúen sen ánimo de lucro nun ámbito alleo a unha actividade comercial ou empresarial.»

Dous. Modifícase o artigo 4, que queda redactado como segue:

«Artigo 4. *Concepto de empresario.*

Para efectos do disposto nesta norma, considérase empresario toda persoa física ou xurídica, xa sexa privada ou pública, que actúe directamente ou a través doutra persoa no seu nome ou seguindo as súas instrucións, cun propósito relacionado coa súa actividade comercial, empresarial, oficio ou profesión.»

Tres. Modifícase o número 4 do artigo 19, que queda redactado nos seguintes termos:

«4. As normas previstas nesta lei en materia de prácticas comerciais e as que regulan as prácticas comerciais en materia de medicamentos, etiquetaxe, presentación e publicidade dos produtos, indicación de prezos, aproveitamento por quenda de bens inmoables, crédito ao consumo, comercialización a distancia de servizos financeiros destinados aos consumidores e usuarios, comercio electrónico, investimento colectivo en valores mobiliarios, normas de conduta en materia de servizos de investimento, oferta pública ou admisión de cotización de valores e seguros, incluída a mediación e calquera outra norma que regule aspectos concretos das prácticas comerciais desleais previstos en normas comunitarias prevalecerán en caso de conflito sobre a lexislación de carácter xeral aplicable ás prácticas comerciais desleais.

O incumprimento das disposicións a que fai referencia este número será considerado, en todo caso, práctica desleal por enganosa, en iguais termos ao disposto no artigo 19.2 da Lei 3/1991, do 10 de xaneiro, de competencia desleal en relación coas prácticas enganosas reguladas nos artigos 20 a 27 da dita lei.»

Catro. Modifícase o número 2 do artigo 20, que queda redactado nos seguintes termos:

«2. O incumprimento do disposto no punto anterior será considerado práctica desleal por enganosa en iguais termos aos que establece o artigo 7 da Lei 3/1991, do 10 de xaneiro, de competencia desleal.»

Cinco. Modifícanse os números 2 e 3 do artigo 21, que quedan redactados do seguinte modo:

«2. As oficinas e os servizos de información e atención ao cliente que as empresas poñan á disposición do consumidor e usuario deberán asegurar que este teña constancia das súas queixas e reclamacións, mediante a entrega dunha clave identificativa e un xustificante por escrito, en papel ou en calquera outro soporte duradeiro. Se tales servizos utilizan a atención telefónica ou electrónica para levar a cabo as súas funcións, deberán garantir unha atención persoal directa máis aló da posibilidade de utilizar complementariamente outros medios técnicos ao seu alcance.

As oficinas e servizos de información e atención ao cliente serán deseñados utilizando medios e soportes que sigan os principios de accesibilidade universal e, de ser o caso, medios alternativos para garantir o acceso a eles a persoas con discapacidade ou persoas de idade avanzada.

Deberanse identificar claramente os servizos de atención ao cliente en relación coas outras actividades da empresa, e prohibírase expresamente a utilización

deste servizo para a utilización e difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo.

No caso de que o empresario poña á disposición dos consumidores e usuarios unha liña telefónica para efectos de se comunicar con el en relación co contrato celebrado, o uso de tal liña non poderá supor para o consumidor e usuario un custo superior á tarifa básica, sen prexuízo do dereito dos provedores de servizos de telecomunicacións de cobrar por este tipo de chamadas. Para ese efecto, enténdese por tarifa básica o custo ordinario da chamada de que se trate sempre que non incorpore un importe adicional en beneficio do empresario.

3. En todo caso, e con pleno respecto ao disposto nos números precedentes, os empresarios porán á disposición dos consumidores e usuarios información sobre o enderezo postal, número de teléfono e número de fax ou enderezo de correo electrónico no cal o consumidor e usuario, calquera que sexa o seu lugar de residencia, poida interpor as súas queixas e reclamacións ou solicitar información sobre os bens ou servizos ofertados ou contratados. Os empresarios comunicarán o seu enderezo legal se este non coincide co seu enderezo habitual para a correspondencia.

Os empresarios deberán dar resposta ás reclamacións recibidas no prazo máis breve posible e, en todo caso, no prazo máximo dun mes desde a presentación da reclamación. No caso de que no dito prazo esta non fose resolta satisfactoriamente, os empresarios adheridos a un sistema extraxudicial de resolución de conflitos facilitaránlle ao consumidor e usuario o acceso a el cando este reúna os requisitos previstos na Recomendación 98/257/CE da Comisión, do 30 de marzo, relativa aos principios aplicables aos órganos responsables da solución extraxudicial dos litixios en materia de consumo, e na Recomendación 2001/310/CE da Comisión, do 4 de abril de 2001, relativa aos principios aplicables aos órganos extraxudiciais de resolución consensual de litixios en materia de consumo ou normativa que resulte de aplicación e, como tales, fosen notificados á rede comunitaria de órganos nacionais da solución extraxudicial de litixios en materia de consumo.»

Seis. Engádesse un novo número 4 no artigo 47, que queda redactado do seguinte modo:

«4. O incumprimento da obrigaón de subministrar as condicións xerais da contratación que establece o artigo 81.1 desta lei poderá ser sancionado polos órganos ou entidades correspondentes das comunidades autónomas e das corporacións locais competentes en materia de defensa dos consumidores e usuarios. A Axencia Española de Consumo e Seguridade Alimentaria e Nutrición poderá sancionar igualmente o incumprimento desta obrigaón naqueles sectores que estean afectados polas competencias exclusivas do Estado.»

Sete. Engádesse unha nova alínea o) no número 1 do artigo 49, que queda redactada do seguinte modo:

«o) A obstrución ou negativa a subministrar as condicións xerais da contratación que establece o artigo 81.1 desta lei.»

Oito. Engádesse un novo parágrafo ao final do artigo 53, que queda redactado nos seguintes termos:

«Artigo 53. *Accións de cesación.*

(...)

A calquera acción de cesación poderáselle acumular, sempre que se solicite a de nulidade e anulabilidade, a de incumprimento de obrigaóns, a de resolución ou rescisión contractual e a de restitución de cantidades que se cobraron en virtude da realización das condutas ou estipulacións ou condicións xerais declaradas abusivas

ou non transparentes, así como a de indemnización de danos e perdas que tiver causado a aplicación de tales cláusulas ou prácticas. Da dita acción acumulada accesoria coñecerá o mesmo xulgado encargado da acción principal, a de cesación pola vía prevista na lei procesual.

Serán acumulables a calquera acción de cesación interposta por asociacións de consumidores e usuarios a de nulidade e anulabilidade, de incumprimento de obrigacións, a de resolución ou rescisión contractual e a de restitución de cantidades que se cobraron en virtude da realización das condutas ou estipulacións ou condicións xerais declaradas abusivas ou non transparentes, así como a de indemnización de danos e perdas que tiver causado a aplicación de tales cláusulas ou prácticas.»

Nove. Modifícase o punto 4 do artigo 57, que queda redactado nos seguintes termos:

«4. Non serán vinculantes para os consumidores os convenios arbitrais suscritos cun empresario antes de xurdir o conflito. A suscripción do dito convenio terá para o empresario a consideración de aceptación da arbitraje para a solución das controversias derivadas da relación xurídica a que se refira, sempre que o acordo de sometemento reúna os requisitos exixidos polas normas aplicables.»

Dez. Modifícase o número 2 do artigo 59, que queda redactado nos seguintes termos:

«2. Os contratos con consumidores e usuarios rexeranse, en todo o que non estea expresamente establecido nesta norma ou en leis especiais, polo dereito común aplicable aos contratos.

A regulación sectorial dos contratos cos consumidores e usuarios deberá respectar o nivel de protección dispensado nesta lei, sen prexuízo de que prevalezan e sexan de aplicación preferente as disposicións sectoriais respecto daqueles aspectos expresamente previstos nas disposicións do dereito da Unión Europea de que deriven.

Non obstante o previsto no parágrafo anterior, a regulación sectorial poderá elevar o nivel de protección conferido por esta lei sempre que respecte, en todo caso, as disposicións do dereito da Unión Europea.»

Once. Engádesse o artigo 59 bis coa seguinte redacción:

«Artigo 59 bis. *Definicións.*

1. Para os efectos deste libro entenderase por:

a) “contrato de venda”: todo contrato en virtude do cal o empresario transmita ou se comprometa a transmitir a un consumidor a propiedade de certos bens e o consumidor pague ou se comprometa a pagar o seu prezo, incluído calquera contrato cuxo obxecto estea constituído á vez por bens e servizos.

b) “contrato de servizos”: todo contrato, con excepción dun contrato de venda, en virtude do cal o empresario preste ou se comprometa a prestar un servizo ao consumidor e usuario e este pague ou se comprometa a pagar o seu prezo.

c) “contrato complementario”: un contrato polo cal o consumidor e usuario adquira bens ou servizos sobre a base doutro contrato celebrado cun empresario, incluídos os contratos a distancia ou celebrados fóra do establecemento, e os ditos bens ou servizos sexan proporcionados polo empresario ou un terceiro sobre a base dun acordo entre o dito terceiro e o empresario.

d) “establecemento mercantil”: toda instalación inmoble de venda polo miúdo en que o empresario exerce a súa actividade de forma permanente, ou toda instalación móbil de venda polo miúdo en que o empresario exerce a súa actividade de forma habitual.

e) “bens elaborados conforme as especificacións do consumidor e usuario”: todo ben non prefabricado para cuxa elaboración sexa determinante unha elección ou decisión individual por parte do consumidor e usuario.

f) “soporte duradeiro”: todo instrumento que lles permita ao consumidor e usuario e ao empresario almacenar información que se lles dirixiu persoalmente de forma que no futuro poidan consultala durante un período de tempo acorde cos fins da dita información e que permita a súa fiel reprodución. Entre outros, ten a consideración de soporte duradeiro o papel, as memorias USB, os CD-ROM, os DVD, as tarxetas de memoria ou os discos duros de ordenador, os correos electrónicos, así como as mensaxes SMS.

g) “servizo financeiro”: todo servizo no ámbito bancario, de crédito, de seguros, de pensión privada, de investimento ou de pagamento.

h) “poxa pública”: procedemento de contratación transparente e competitivo en virtude do cal o empresario ofrece bens ou servizos aos consumidores e usuarios que asistan ou poidan asistir á poxa en persoa, dirixido por un poxador e no cal o adxudicatario estea obrigado a comprar os bens ou servizos.

i) “contido dixital”: os datos producidos e subministrados en formato dixital.

j) “garantía comercial”: todo compromiso asumido por un empresario ou un produtor (o “garante”) fronte ao consumidor e usuario, ademais das súas obrigacións legais con respecto á garantía de conformidade de reembolsar o prezo pagado, substituír ou reparar o ben ou prestar un servizo relacionado con el, no caso de que non se cumpran as especificacións ou calquera outro elemento non relacionado coa conformidade do ben co contrato, enunciados no documento de garantía ou na publicidade correspondente, dispoñible no momento ou antes da celebración do contrato.

2. Para os efectos deste libro, título I, capítulo I, artigos 66 bis e 66 ter e do título III, considéranse bens as cousas mobles corporais, excepto os vendidos pola autoridade correspondente tras un embargo ou outra medida similar. A auga, o gas e a electricidade consideraranse “bens” cando estean envasados para a súa comercialización nun volume delimitado ou en cantidades determinadas.»

Doce. Modifícase o artigo 60, que queda redactado nos seguintes termos:

«Artigo 60. *Información previa ao contrato.*

1. Antes de que o consumidor e usuario quede vinculado por un contrato ou oferta correspondente, o empresario deberá facilitarlle de forma clara e comprensible, salvo que resulte manifesta polo contexto, a información relevante, veraz e suficiente sobre as características principais do contrato, en particular sobre as súas condicións xurídicas e económicas.

2. Serán relevantes as obrigacións de información sobre os bens ou servizos establecidas nesta norma e calquera outra que resulte de aplicación e, ademais:

a) As características principais dos bens ou servizos, na medida adecuada ao soporte utilizado e aos bens ou servizos.

b) A identidade do empresario, incluídos os datos correspondentes á razón social, ao nome comercial, ao seu enderezo completo e ao seu número de teléfono e, de ser o caso, do empresario por conta do cal actúe.

c) O prezo total, incluídos todos os impostos e taxas. Se, pola natureza dos bens ou servizos, o prezo non se pode calcular razoablemente de antemán ou está suxeito á elaboración dun orzamento, a forma en que se determina o prezo, así como todos os gastos adicionais de transporte, entrega ou postais, ou, se os ditos gastos non poden ser calculados razoablemente de antemán, o feito de que pode ser necesario aboar os ditos gastos adicionais.

En toda información ao consumidor e usuario sobre o prezo dos bens ou servizos, incluída a publicidade, informarase do prezo total desagregando, de ser o

caso, o importe dos incrementos ou descontos que sexan de aplicación, dos gastos que se repercutan ao consumidor e usuario e dos gastos adicionais por servizos accesorios, financiamento, utilización de distintos medios de pagamento ou outras condicións de pagamentos similares.

d) Os procedementos de pagamento, entrega e execución, a data en que o empresario se compromete a entregar os bens ou a executar a prestación do servizo.

e) Ademais do recordatorio da existencia dunha garantía legal de conformidade para os bens, a existencia e as condicións dos servizos posvenda e as garantías comerciais.

f) A duración do contrato ou, se o contrato é de duración indeterminada ou se prolonga de forma automática, as condicións de resolución. Ademais, de maneira expresa, deberase indicar a existencia de compromisos de permanencia ou vinculación de uso exclusivo dos servizos dun determinado prestador, así como as penalizacións en caso de baixa na prestación do servizo.

g) A lingua ou linguas en que se poderá formalizar o contrato, cando non sexa aquela na cal se lle ofreceu a información previa á contratación.

h) A existencia do dereito de desistencia que poida corresponder ao consumidor e usuario, o prazo e a forma de exercelo.

i) A funcionalidade dos contidos dixitais, incluídas as medidas técnicas de protección aplicables, como son, entre outras, a protección a través da xestión dos dereitos dixitais ou a codificación rexional.

j) Toda interoperabilidade relevante do contido dixital cos aparellos e programas coñecidos polo empresario ou que caiba esperar razoablemente que coñeza, como son, entre outros, o sistema operativo, a versión necesaria ou determinados elementos dos soportes físicos.

k) O procedemento para atender as reclamacións dos consumidores e usuarios, así como, de ser o caso, a información sobre o sistema extraxudicial de resolución de conflitos prevista no artigo 21.4.

3. O número 1 aplicarase tamén aos contratos para a subministración de auga, gas ou electricidade «cando non estean envasados para a venda nun volume delimitado ou en cantidades determinadas», calefacción mediante sistemas urbanos e contido dixital que non se preste nun soporte material.

4. A información precontractual débesele facilitar ao consumidor e usuario de forma gratuíta e, polo menos, en castelán.»

Trece. Engádesse o artigo 60 bis coa seguinte redacción:

«Artigo 60 bis. *Pagamentos adicionais.*

1. Antes de que o consumidor e usuario quede vinculado por calquera contrato ou oferta, o empresario deberá obter o seu consentimento expreso para todo pagamento adicional á remuneración acordada para a obriga contractual principal do empresario. Estes suplementos opcionais comunicaranse dunha maneira clara e comprensible e a súa aceptación polo consumidor e usuario realizarase sobre unha base de opción de inclusión. Se o empresario non obtivo o consentimento expreso do consumidor e usuario, pero deduciuno utilizando opcións por defecto que este debe rexeitar para evitar o pagamento adicional, o consumidor e usuario terá dereito ao reembolso do devandito pagamento.

2. Correspóndelle ao empresario probar o cumprimento das obrigacións a que este artigo se refire.»

Catorce. Engádesse o artigo 60 ter coa seguinte redacción:

«Artigo 60 ter. *Cargos pola utilización de medios de pagamento.*

1. Os empresarios non poderán facturar aos consumidores e usuarios, polo uso de determinados medios de pagamento, cargos que superen o custo soportado polo empresario polo uso de tales medios.
2. Correspóndelle ao empresario probar o cumprimento das obrigacións a que este artigo se refire.»

Quince. Modifícase a redacción do artigo 63, que queda redactado como segue:

«Nos contratos con consumidores e usuarios, estes terán dereito a recibir a factura en papel. De ser o caso, a expedición da factura electrónica estará condicionada a que o empresario obtivese previamente o consentimento expreso do consumidor. A solicitude do consentimento deberá precisar a forma en que se procederá a recibir a factura electrónica, así como a posibilidade de que o destinatario que dese o seu consentimento poida revogalo e a forma na cal se poderá realizar a dita revogación.

O dereito do consumidor e usuario a recibir a factura en papel non poderá quedar condicionado ao pagamento de cantidade económica ningunha.»

Dezaseis. Engádesse o artigo 66 bis coa seguinte redacción:

«Artigo 66 bis. *Entrega dos bens comprados mediante un contrato de venda.*

1. Salvo que as partes acorden outra cousa, o empresario entregaralle os bens mediante a transmisión da súa posesión material ou control ao consumidor e usuario, sen ningunha demora indebida e nun prazo máximo de 30 días naturais a partir da celebración do contrato.

2. Se o empresario non cumpre a súa obrigaón de entrega, o consumidor e usuario emprazarao para que cumpra nun prazo adicional adecuado ás circunstancias. Se o empresario non fai entrega dos bens no dito prazo adicional, o consumidor e usuario terá dereito a resolver o contrato.

O disposto neste punto non será aplicable cando o empresario rexeitase entregar os bens ou o prazo de entrega sexa esencial á vista de todas as circunstancias que concorran na súa celebración ou cando o consumidor e usuario informe o empresario, antes da celebración do contrato, de que é esencial a entrega antes dunha data determinada ou nunha data determinada. En tales casos, se o empresario non cumpre a súa obrigaón de entrega dos bens no prazo acordado co consumidor e usuario, ou no prazo fixado no punto 1, o consumidor e usuario terá dereito a resolver o contrato de inmediato.

3. Cando se resolvase o contrato, o empresario deberá proceder a reembolsar, sen ningunha demora indebida, todas as cantidades aboadas polo consumidor e usuario en virtude del. En caso de atraso inxustificado en canto á devolución das cantidades, o consumidor e usuario poderá reclamar que se lle pague o dobre da suma debida, sen prexuízo do seu dereito a ser indemnizado polos danos e perdas sufridos no que excedan a dita cantidade.

4. Correspóndelle ao empresario a carga da proba sobre o cumprimento dos prazos a que se refire este artigo.»

Dezasete. Engádesse o artigo 66 ter coa seguinte redacción:

«Artigo 66 ter. *Transmisión do risco.*

Cando o empresario lle envíe ao consumidor e usuario os bens comprados, o risco de perda ou deterioración destes transmitirase ao consumidor e usuario cando el ou un terceiro por el indicado, distinto do transportista, adquirise a súa

posesión material. No entanto, no caso de que sexa o consumidor e usuario o que encargue o transporte dos bens ou o transportista elixido non estiver entre os propostos polo empresario, o risco transmitiráselle ao consumidor e usuario coa entrega dos bens ao transportista, sen prexuízo dos seus dereitos fronte a este.»

Dezaioito. Engádesse o artigo 66 quáter coa seguinte redacción:

«Artigo 66 quáter. *Prohibición de envíos e subministracións non solicitadas.*

1. Queda prohibido o envío e a subministración ao consumidor e usuario de bens, de auga, gas ou electricidade, de calefacción mediante sistemas urbanos, de contido dixital ou de prestación de servizos non solicitados por el, cando os ditos envíos e subministracións inclúan unha pretensión de pagamento de calquera natureza.

No caso de que así se faga, e sen prexuízo da infracción que isto supoña, o consumidor e usuario receptor non estará obrigado á súa devolución ou custodia nin poderá reclamárselle pagamento ningún por parte do empresario que enviou o ben ou subministrou o servizo non solicitado. En tal caso, a falta de resposta do consumidor e usuario ao dito envío, subministración ou prestación de servizos non solicitados non se considerará consentimento.

En caso de contratos para a subministración de auga, gas, electricidade -cando non estean envasados para a venda nun volume delimitado ou en cantidades determinadas-, ou calefacción mediante sistemas urbanos, nos cales a subministración xa se estea prestando previamente á subministración non solicitada ao novo subministrador, entenderase o interese do consumidor en continuar coa subministración do servizo co seu subministrador anterior e volverá ser subministrado por este, quen terá dereito a cobrar as subministracións á empresa que subministrou indebidamente.

2. Se o consumidor e usuario decide devolver os bens recibidos, non responderá polos danos ou deméritos sufridos e terá dereito a ser indemnizado polos gastos e polos danos e perdas que lle causaron.»

Dezanove. Modifícase o artigo 67, que queda redactado do seguinte modo:

«Artigo 67. *Normas de dereito internacional privado.*

1. A lei aplicable aos contratos celebrados con consumidores e usuarios determinarase polo previsto no Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeo e do Consello, do 17 de xuño de 2008, sobre a lei aplicable ás obrigacións contractuais (Roma I), así como polas demais disposicións do dereito da Unión Europea que lles sexan de aplicación. Cando non se puidese determinar o contido da lei estranxeira, aplicarase subsidiariamente a lei material española.

2. As normas de protección fronte ás cláusulas abusivas contidas nos artigos 82 a 91, ambos inclusive, serán aplicables aos consumidores e usuarios, calquera que sexa a lei elixida polas partes para rexer o contrato, cando este manteña unha estreita relación co territorio dun Estado membro do Espazo Económico Europeo.

Entenderase, en particular, que existe un vínculo estreito, cando o empresario exerza as súas actividades nun ou varios Estados membros do Espazo Económico Europeo, ou por calquera medio de publicidade ou comunicación dirixa tales actividades a un ou varios Estados membros e o contrato estea comprendido no marco desas actividades. Nos contratos relativos a inmobles entenderase, así mesmo, que existe un vínculo estreito cando estean situados no territorio dun Estado membro.

3. As normas de protección en materia de garantías contidas nos artigos 114 a 126, ambos inclusive, serán aplicables aos consumidores e usuarios, calquera que sexa a lei elixida polas partes para rexer o contrato, cando este manteña unha estreita relación co territorio dun Estado membro do Espazo Económico Europeo.

Entenderase, en particular, que existe un vínculo estreito cando o ben deba utilizarse, exercerse o dereito ou realizarse a prestación nalgún dos Estados membros da Unión Europea, ou o contrato se celebre total ou parcialmente en calquera deles, ou unha das partes sexa cidadán dun Estado membro da Unión Europea ou presente o negocio xurídico calquera outra conexión análoga ou vínculo estreito co territorio da Unión Europea.»

Vinte. Modifícase o artigo 71, que queda redactado do seguinte modo:

«Artigo 71. *Prazo para o exercicio do dereito de desistencia.*

1. O consumidor e usuario disporá dun prazo mínimo de catorce días naturais para exercer o dereito de desistencia.

2. Sempre que o empresario cumprise co deber de información e documentación establecido no artigo 69.1, o prazo a que se refire o punto anterior computarase desde a recepción do ben obxecto do contrato ou desde a celebración deste se o obxecto do contrato for a prestación de servizos.

3. Se o empresario non cumprise co deber de información e documentación sobre o dereito de desistencia, o prazo para o seu exercicio finalizará doce meses despois da data de expiración do período de desistencia inicial, contados desde que se entregou o ben contratado ou se celebre o contrato, se o obxecto deste for a prestación de servizos.

Se o deber de información e documentación se cumpre durante o citado prazo de doce meses, o prazo legalmente previsto para o exercicio do dereito de desistencia empezará a contar desde ese momento.

4. Para determinar a observancia do prazo para desistir, terase en conta a data de expedición da declaración de desistencia.»

Vinte e un. Engádesse un novo número 4 ao artigo 74, que queda redactado do seguinte modo:

«4. No caso de que o usuario incumpra o compromiso de permanencia adquirido coa empresa, a penalización por baixa, ou cesamento prematuro da relación contractual, será proporcional ao número de días non efectivos do compromiso de permanencia acordado.»

Vinte e dous. Modifícase o primeiro parágrafo do artigo 76, que queda redactado do seguinte modo:

«Cando o consumidor e usuario exercese o dereito de desistencia, o empresario estará obrigado a devolver as sumas aboadas polo consumidor e usuario sen retención de gastos. A devolución destas sumas deberá efectuarse sen demoras indebidas e, en calquera caso, antes de que transcorresen 14 días naturais desde a data en que fose informado da decisión de desistencia do contrato polo consumidor e usuario.»

Vinte e tres. Engádesse o artigo 76 bis coa seguinte redacción:

«Artigo 76 bis. *Efectos do exercicio do dereito de desistencia nos contratos complementarios.*

1. Sen prexuízo do disposto no artigo 29 da Lei 16/2011, do 24 de xuño, de contratos de crédito ao consumo, o exercicio, por parte do consumidor e usuario do seu dereito de desistencia conforme as disposicións desta lei, terá por efecto a extinción automática e sen custo ningún para o consumidor e usuario de todo contrato complementario, excepto naqueles casos en que sexan complementarios de contratos celebrados a distancia ou fóra do establecemento nos cales, sen

prexuízo da súa extinción automática, o consumidor e usuario deberá asumir os custos previstos nos artigos 107.2 e 108 desta norma.

2. Exercido o dereito de desistencia sobre o contrato principal, as partes deberán restituírse reciprocamente as prestacións recibidas en virtude do contrato complementario, sen ningunha demora indebida e, en calquera caso, antes de que transcorresen 14 días naturais desde a data en que o consumidor e usuario informase o empresario da súa decisión de desistir do contrato principal.

No caso de que o empresario non reintegre todas as cantidades aboadas en virtude do contrato complementario no prazo sinalado, o consumidor e usuario poderá reclamar que se lle pague o dobre da suma debida, sen prexuízo do seu dereito de ser indemnizado polos danos e perdas sufridos no que excedan a dita cantidade. Correspóndelle ao empresario a carga da proba sobre o cumprimento do prazo.

O consumidor e usuario terá dereito ao reembolso dos gastos necesarios e útiles que tivese realizado no ben.

3. No caso de que ao consumidor e usuario lle sexa imposible devolver a prestación obxecto do contrato complementario por perda, destrución ou outra causa que lle sexa imputable, responderá do valor de mercado que tivese a prestación no momento do exercicio do dereito de desistencia, salvo que o dito valor sexa superior ao prezo de adquisición; nese caso, responderá deste.

4. Cando o empresario incumprise o deber de información e documentación sobre o dereito de desistencia do contrato principal, a imposibilidade de devolución só será imputable ao consumidor e usuario cando este omitise a dilixencia que lle é exigible nos seus propios asuntos.

5. O disposto nos puntos anteriores será tamén de aplicación aos contratos complementarios doutros celebrados a distancia ou fóra do establecemento, regulados no título III do libro II desta lei.»

Vinte e catro. Modifícase o artigo 77, que queda redactado do seguinte modo:

«Artigo 77. *Desistencia dun contrato vinculado a financiamento ao consumidor e usuario.*

Cando se exerza o dereito de desistencia nos contratos celebrados entre un empresario e un consumidor e usuario, incluídos os contratos a distancia e os celebrados fóra do establecemento mercantil do empresario, e o prezo que lle deberá aboar o consumidor e usuario fose total ou parcialmente financiado mediante un crédito concedido polo empresario contratante ou por parte dun terceiro, logo de acordo deste co empresario contratante, o exercicio do dereito de desistencia implicará ao mesmo tempo a resolución do crédito sen ningunha penalización para o consumidor e usuario.»

Vinte e cinco. Modifícase a alínea b) do número 1 do artigo 80, que queda redactado nos seguintes termos:

«b) Accesibilidade e lexibilidade, de forma que lle permita ao consumidor e usuario o coñecemento previo á celebración do contrato sobre a súa existencia e contido. En ningún caso se entenderá cumprido este requisito se o tamaño da letra do contrato for inferior ao milímetro e medio ou o insuficiente contraste co fondo fixer dificultosa a lectura.»

Vinte e seis. Modifícase o artigo 81, que queda redactado nos seguintes termos:

«1. As empresas que celebren contratos cos consumidores e usuarios, por solicitude da Axencia Española de Consumo e Seguridade Alimentaria e Nutrición, dos órganos ou entidades correspondentes das comunidades autónomas e das corporacións locais competentes en materia de defensa dos consumidores e usuarios, dentro do ámbito das súas respectivas competencias, estarán obrigadas

a remitir as condicións xerais de contratación que integren os ditos contratos, no prazo máximo dun mes desde a recepción da solicitude, co obxecto de facilitar o estudo e a valoración do posible carácter abusivo de determinadas cláusulas e, de ser o caso, exercer as competencias que, en materia de control e sanción, lles atribúe esta lei.

2. Os notarios e os rexistradores da propiedade e mercantís, no exercicio profesional das súas respectivas funcións públicas, informarán os consumidores e usuarios nos asuntos propios da súa especialidade e competencia.

3. As cláusulas, condicións ou estipulacións que utilicen as empresas públicas ou concesionarias de servizos públicos estarán sometidas á aprobación e control das administracións públicas competentes, cando así se dispoña como requisito de validez e con independencia da consulta ao Consello de Consumidores e Usuarios, prevista nesta ou noutras leis. Todo isto sen prexuízo do seu sometemento ás disposicións xerais desta norma.»

Vinte e sete. Modifícase o artigo 83, que queda redactado do seguinte modo:

«Artigo 83. *Nulidade das cláusulas abusivas e subsistencia do contrato.*

As cláusulas abusivas serán nulas de pleno dereito e teranse por non postas. Para estes efectos, o xuíz, logo de audiencia das partes, declarará a nulidade das cláusulas abusivas incluídas no contrato, o cal, non obstante, seguirá sendo obrigatorio para as partes nos mesmos termos, sempre que poida subsistir sen as ditas cláusulas.»

Vinte e oito. No libro II modifícase o título III e suprímese o contido do título IV, polo que o título V pasa a enumerarse como IV. O título III queda redactado nos seguintes termos:

«TÍTULO III

Contratos celebrados a distancia e contratos celebrados fóra do establecemento mercantil

CAPÍTULO I

Disposicións xerais

Artigo 92. *Ámbito de aplicación.*

1. Rexeranse polo disposto neste título os contratos celebrados a distancia cos consumidores e usuarios no marco dun sistema organizado de venda ou prestación de servizos a distancia, sen a presenza física simultánea do empresario e do consumidor e usuario, e no que se utilizasen exclusivamente unha ou máis técnicas de comunicación a distancia ata o momento da celebración do contrato e na propia celebración deste.

Entre outras, teñen a consideración de técnicas de comunicación a distancia: o correo postal, a internet, o teléfono ou o fax.

2. As disposicións deste título serán tamén de aplicación aos seguintes contratos celebrados con consumidores e usuarios fóra do establecemento mercantil:

a) Contratos celebrados coa presenza física simultánea do empresario e do consumidor e usuario, nun lugar distinto ao establecemento mercantil do empresario.

b) Contratos nos cales o consumidor e usuario realizou unha oferta nas mesmas circunstancias que as que se recollen na alínea a).

c) Contratos celebrados no establecemento mercantil do empresario ou mediante o uso de calquera medio de comunicación a distancia inmediatamente despois de que existise contacto persoal e individual co consumidor e usuario nun lugar que non sexa o establecemento mercantil do empresario, coa presenza física simultánea do empresario e o consumidor e usuario.

d) Contratos celebrados durante unha excursión organizada polo empresario co fin de promover e vender produtos ou servizos ao consumidor e usuario.

3. Sen prexuízo do establecido no artigo 10 e do carácter irrenunciable dos dereitos recoñecidos ao consumidor e usuario neste título, serán válidas as cláusulas contractuais que sexan máis beneficiosas para o consumidor e usuario.

4. Todos os contratos e ofertas celebrados fóra do establecemento mercantil se presumen sometidos ás disposicións deste título, e corresponderalle ao empresario a proba en contrario.

Artigo 93. *Excepcións.*

A regulación establecida neste título non será de aplicación:

a) Aos contratos de servizos sociais, incluídos a vivenda social, o coidado dos nenos e o apoio a familias e persoas necesitadas, temporal ou permanentemente, incluída a atención a longo prazo.

b) Aos contratos de servizos relacionados coa saúde, prestados por un profesional sanitario a pacientes para avaliar, manter ou restablecer o seu estado de saúde, incluídos a receita, dispensación e provisión de medicamentos e produtos sanitarios, con independencia de que estes servizos se presten en instalacións sanitarias.

c) Aos contratos de actividades de xogo por diñeiro que impliquen apostas de valor monetario en xogos de azar, incluídas as lotarías, os xogos de casino e as apostas.

d) Aos contratos de servizos financeiros.

e) Aos contratos de creación, adquisición ou transferencia de bens inmoables ou de dereitos sobre estes.

f) Aos contratos para a construción de edificios novos, a transformación substancial de edificios existentes e o alugamento de aloxamentos para o seu uso como vivenda.

g) Aos contratos relativos ás viaxes combinadas, ás vacacións combinadas e aos circuítos combinados regulados nesta lei.

h) Aos contratos relativos á protección dos consumidores e usuarios con respecto a determinados aspectos dos contratos de aproveitamento por quenda de bens de uso turístico, de adquisición de produtos vacacionais de longa duración, de revenda e de intercambio regulados na Lei 4/2012, do 6 de xullo, de contratos de aproveitamento por quenda de bens de uso turístico, de adquisición de produtos vacacionais de longa duración, de revenda e de intercambio e normas tributarias.

i) Aos contratos que, conforme a lexislación vixente, se deban celebrar ante un fedatario público, obrigado por lei a ser independente e imparcial e a garantir, mediante a subministración dunha información xurídica comprensible, que o consumidor e usuario celebra o contrato unicamente logo de reflexión suficiente e con pleno coñecemento do seu alcance xurídico.

j) Aos contratos para a subministración de produtos alimenticios, bebidas ou outros bens de consumo corrente no fogar, fornecidos fisicamente por un empresario mediante entregas frecuentes e regulares no fogar ou lugar de residencia ou de traballo do consumidor e usuario.

k) Aos contratos de servizos de transporte de pasaxeiros, sen prexuízo da aplicación do artigo 98.2.

l) Aos contratos celebrados mediante distribuidores automáticos ou instalacións comerciais automatizadas.

m) Aos contratos celebrados con operadores de telecomunicacións a través de teléfonos públicos para a utilización deses teléfonos, ou celebrados para o establecemento dunha única conexión de teléfono, da internet ou de fax por parte dun consumidor e usuario.

Artigo 94. *Comunicacións comerciais e contratación electrónica.*

Nas comunicacións comerciais por correo electrónico ou outros medios de comunicación electrónica e na contratación a distancia de bens ou servizos por medios electrónicos aplicarase, ademais do disposto neste título, a normativa específica sobre servizos da sociedade da información e comercio electrónico.

Cando o disposto neste título entre en contradición co contido da normativa específica sobre servizos da sociedade da información e comercio electrónico, esta será de aplicación preferente, salvo o previsto no artigo 97.7, parágrafo segundo.

Artigo 95. *Servizos de intermediación nos contratos a distancia.*

Os operadores das técnicas de comunicación a distancia, entendendo por tales as persoas físicas ou xurídicas, públicas ou privadas, que sexan titulares das técnicas de comunicación a distancia utilizadas polos empresarios, están obrigados a procurar, na medida das súas posibilidades e coa dilixencia debida, que estes respecten os dereitos que este título lles recoñece aos consumidores e usuarios e que cumpran as obrigacións que se lles impoñen nel.

O disposto no parágrafo anterior non será exigible aos prestadores de servizos de intermediación da sociedade da información, que se rexerán polo previsto na normativa específica sobre servizos da sociedade da información e o comercio electrónico.

Artigo 96. *Comunicacións comerciais a distancia.*

1. En todas as comunicacións comerciais a distancia deberá constar inequivocamente o seu carácter comercial.

2. No caso de comunicacións telefónicas, deberá precisarse explícita e claramente, ao comezo de calquera conversación co consumidor e usuario, a identidade do empresario ou, se procede, a identidade da persoa por conta da cal efectúa a chamada, así como indicar a súa finalidade comercial. En ningún caso as chamadas telefónicas se efectuarán antes das 9 horas nin máis tarde das 21 horas nin en festivos ou fins de semana.

3. A utilización por parte do empresario de técnicas de comunicación que consistan nun sistema automatizado de chamadas sen intervención humana ou o telefax necesitará o consentimento expreso previo do consumidor e usuario.

O consumidor e usuario terá dereito a non recibir, sen o seu consentimento, chamadas con fins de comunicación comercial que se efectúen mediante sistemas distintos dos referidos no punto anterior, cando decidise non figurar nas guías de comunicacións electrónicas dispoñibles ao público, exercese o dereito a que os datos que aparecen nelas non sexan utilizados con fins de publicidade ou prospección comercial, ou solicítase a incorporación aos ficheiros comúns de exclusión de envío de comunicacións comerciais regulados na normativa de protección de datos persoais.

4. O consumidor e usuario terá dereito a oporse a recibir ofertas comerciais non desexadas por teléfono, fax ou outros medios de comunicación equivalente.

No marco dunha relación preexistente, o consumidor e usuario terá, así mesmo, dereito a oporse a recibir comunicacións comerciais por correo electrónico ou outro medio de comunicación electrónica equivalente. Debe ser informado, en cada unha das comunicacións comerciais, dos medios sinxelos e gratuítos para oporse a recibilas.

5. Naqueles casos en que unha oferta comercial non desexada se realice por teléfono, as chamadas deberanse levar a cabo desde un número de teléfono identificable. Cando o usuario reciba a primeira oferta comercial do emisor, deberá ser informado tanto do seu dereito a manifestar a súa oposición a recibir novas ofertas como a obter o número de referencia da dita oposición. Por solicitude do consumidor e usuario, o empresario estará obrigado a facilitarlle un xustificante de ter manifestado a súa oposición, que lle deberá remitir no prazo máis breve posible e, en todo caso, no prazo máximo dun mes.

O emisor estará obrigado a conservar durante, polo menos, un ano os datos relativos aos usuarios que exercen o seu dereito a oporse a recibir ofertas comerciais, xunto co número de referencia outorgado a cada un deles, e deberaos pór á disposición das autoridades competentes.

6. En todo caso, deberanse cumprir as disposicións vixentes sobre protección dos menores e respecto á intimidade. Cando, para a realización de comunicacións comerciais, se utilicen datos persoais sen contar co consentimento do interesado, proporcionaráselle ao destinatario a información que sinala o artigo 30.2 da Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal, e ofreceráselle ao destinatario a oportunidade de se opor á súa recepción.

CAPÍTULO II

Información precontractual e contratos

Artigo 97. *Información precontractual dos contratos a distancia e dos contratos celebrados fóra do establecemento mercantil.*

1. Antes de que o consumidor e usuario quede vinculado por calquera contrato a distancia ou celebrado fóra do establecemento ou calquera oferta correspondente, o empresario facilitaralle de forma clara e comprensible a seguinte información:

a) As características principais dos bens ou servizos, na medida adecuada ao soporte utilizado e aos bens ou servizos.

b) A identidade do empresario, incluído o seu nome comercial.

c) O enderezo completo do establecemento do empresario e o seu número de teléfono, número de fax e enderezo de correo electrónico, cando cumpra, con obxecto de que o consumidor e usuario se poida pór en contacto e comunicar con el de forma rápida e eficaz, así como, cando cumpra, o enderezo completo e a identidade do empresario por conta do cal actúa.

d) Se é diferente do enderezo facilitado de conformidade coa alínea c), o enderezo completo da sede do empresario e, cando cumpra, o do empresario por conta do cal actúa, ao cal o consumidor e usuario pode dirixir as súas reclamacións.

e) O prezo total dos bens ou servizos, incluídos os impostos e taxas ou, se o prezo non se pode calcular razoablemente de antemán pola natureza dos bens ou dos servizos, a forma en que se determina o prezo, así como, cando cumpra, todos os gastos adicionais de transporte, entrega ou postais e calquera outro gasto ou, se os ditos gastos non poden ser calculados razoablemente de antemán, o feito de que pode ser necesario aboar os ditos gastos adicionais. No caso dun contrato de duración indeterminada ou dun contrato que inclúa unha subscripción, o prezo incluirá o total dos custos por período de facturación. Cando os devanditos contratos se cobren conforme unha tarifa fixa, o prezo total tamén significará o total dos custos mensuais. Cando non sexa posible calcular razoablemente de antemán o custo total, indicárase a forma en que se determina o prezo.

f) O custo da utilización da técnica de comunicación a distancia para a celebración do contrato, no caso de que o dito custo se calcule sobre unha base diferente da tarifa básica.

g) Os procedementos de pagamento, entrega e execución, a data en que o empresario se compromete a entregar os bens ou a executar a prestación dos servizos, así como, cando cumpra, o sistema de tratamento das reclamacións do empresario.

h) A lingua ou linguas en que se poderá formalizar o contrato, cando esta non sexa a lingua en que se lle ofreceu a información previa á contratación.

i) Cando exista un dereito de desistencia, as condicións, o prazo e os procedementos para exercer ese dereito, así como o modelo de formulario de desistencia.

j) Cando cumpra, a indicación de que o consumidor e usuario terá que asumir o custo da devolución dos bens en caso de desistencia e, para os contratos a distancia, cando os bens, pola súa natureza, non se poidan devolver normalmente por correo, o custo da devolución destes.

k) No caso de que o consumidor e usuario exerza o dereito de desistencia tras a presentación dunha solicitude conforme o artigo 98.8 ou o artigo 99.3, a información de que en tal caso o consumidor e usuario lle deberá aboar ao empresario uns gastos razoables de conformidade co artigo 108.3.

l) Cando, conforme o artigo 103, non proceda o dereito de desistencia, a indicación de que ao consumidor e usuario non o asiste, ou as circunstancias en que o perderá cando lle corresponda.

m) Un recordatorio da existencia dunha garantía legal de conformidade para os bens.

n) Cando cumpra, a existencia de asistencia posvenda ao consumidor e usuario, servizos posvenda e garantías comerciais, así como as súas condicións.

o) A existencia de códigos de conduta pertinentes e a forma de conseguir exemplares destes, de ser o caso. Para ese efecto, enténdese por código de conduta o acordo ou conxunto de normas non impostas por disposicións legais, regulamentarias ou administrativas, no cal se define o comportamento daqueles empresarios que se comprometen a cumprir o código en relación cunha ou máis prácticas comerciais ou sectores económicos.

p) A duración do contrato, cando cumpra, ou, se o contrato é de duración indeterminada ou se prolonga de forma automática, as condicións de resolución.

q) Cando cumpra, a duración mínima das obrigacións do consumidor e usuario derivadas do contrato.

r) Cando cumpra, a existencia e as condicións dos depósitos ou outras garantías financeiras que o consumidor e usuario teña que pagar ou achegar por solicitude do empresario.

s) Cando cumpra, a funcionalidade dos contidos dixitais, incluídas as medidas técnicas de protección aplicables.

t) Cando cumpra, toda interoperabilidade relevante do contido dixital cos aparellos e programas coñecidos polo empresario ou que caiba esperar razoablemente que este poida coñecer.

o) Cando cumpra, a posibilidade de recorrer a un mecanismo extraxudicial de reclamación e resarcimento ao cal estea suxeito o empresario, e os métodos para ter acceso a este.

2. O número 1 aplicarase tamén aos contratos para a subministración de auga, gas, electricidade -cando non estean envasados para a venda nun volume delimitado ou en cantidades determinadas-, calefacción mediante sistemas urbanos e contido dixital que non se preste nun soporte material.

3. Nas poxas públicas, a información a que se refire o número 1. b), c) e d) poderá ser substituída polos datos equivalentes do poxador.

4. A información recollida no número 1. i), j) e k) poderá proporcionarse a través do modelo de documento de información ao consumidor e usuario sobre o desistencia establecido no anexo A. O empresario terá cumprido os requisitos de

información previstos no número 1. i), j) e k), cando proporcionase a dita información correctamente cuberta.

5. A información a que se refire o número 1 formará parte integrante do contrato a distancia ou celebrado fóra do establecemento e non se alterará a menos que as partes dispoñan expresamente o contrario. Corresponderalle ao empresario probar o correcto cumprimento dos seus deberes informativos e, de ser o caso, o pacto expreso do contido da información facilitada antes da celebración do contrato.

6. Se o empresario non cumpre os requisitos de información sobre gastos adicionais ou outros custos recollidos no número 1. e), ou sobre os custos de devolución dos bens recollidos no número 1. j), o consumidor e usuario non deberá aboar os ditos gastos ou custos.

7. Os requisitos de información establecidos neste capítulo entenderanse como adicionais aos requisitos que figuran na Lei 17/2009, do 23 de novembro, sobre o libre acceso ás actividades de servizos e o seu exercicio, e na Lei 34/2002, do 11 de xullo, de servizos da sociedade da información e de comercio electrónico.

Sen prexuízo do disposto no parágrafo anterior, se unha disposición xeral ou sectorial sobre prestación de servizos, incluídos os servizos da sociedade da información e de comercio electrónico, relativa ao contido ou ao modo en que se debe proporcionar a información entrase en conflito con algunha disposición desta lei, prevalecerá a disposición desta lei.

8. A carga da proba en relación co cumprimento dos requisitos de información establecidos neste artigo incumbirá ao empresario.

Artigo 98. *Requisitos formais dos contratos a distancia.*

1. Nos contratos a distancia, o empresario facilitaralle ao consumidor e usuario, na lingua utilizada na proposta de contratación, ou ben na lingua elixida para a contratación, e, polo menos, en castelán, a información exixida no artigo 97.1 ou poraa á súa disposición de forma acorde coas técnicas de comunicación a distancia utilizadas, en termos claros e comprensibles e deberá respectar, en particular, o principio de boa fe nas transaccións comerciais, así como os principios de protección de quen sexa incapaz de contratar. Sempre que a dita información se facilite nun soporte duradeiro, deberá ser lexible.

2. Se un contrato a distancia que debe ser celebrado por medios electrónicos implica obrigacións de pagamento para o consumidor e usuario, o empresario porá en coñecemento deste dunha maneira clara e destacada, e xusto antes de que efectúe o pedido, a información establecida no artigo 97.1.a), e), p) e q).

O empresario deberá velar por que o consumidor e usuario, ao efectuar o pedido, confirme expresamente que é consciente de que este implica unha obrigación de pagamento. Se a realización dun pedido se fai activando un botón ou unha función similar, o botón ou a función similar deberán etiquetarse de maneira que sexa facilmente lexible, unicamente coa expresión «pedido con obrigación de pagamento» ou unha formulación análoga non ambigua que indique que a realización do pedido implica a obrigación de lle pagar ao empresario. En caso contrario, o consumidor e usuario non quedará obrigado polo contrato ou pedido.

3. Os sitios web de comercio deberán indicar de modo claro e lexible, como moi tarde ao comezo do procedemento de compra, se se aplica algunha restrición de entrega e cales son as modalidades de pagamento aceptadas.

4. Se o contrato se celebra a través dunha técnica de comunicación a distancia na cal o espazo ou o tempo para facilitar a información son limitados, o empresario facilitará nese soporte específico, antes da celebración do dito contrato, como mínimo a información precontractual sobre as características principais dos bens ou servizos, a identidade do empresario, o prezo total, o dereito de desistencia, a duración do contrato e, no caso de contratos de duración indefinida, as condicións de resolución, tal como se refire no artigo 97.1. a), b), e), i) e p). O

empresario deberalle facilitar ao consumidor e usuario as demais informacións que figuran no artigo 97 dunha maneira apropiada conforme o número 1.

5. Sen prexuízo do disposto no número 4, se o empresario chama por teléfono ao consumidor e usuario para celebrar un contrato a distancia deberá revelar, ao comezo da conversación, a súa identidade e, se procede, a identidade da persoa por conta da cal efectúa a chamada, así como indicar o obxecto comercial desta.

6. Naqueles casos en que sexa o empresario o que se poña en contacto telefonicamente cun consumidor e usuario para levar a cabo a celebración dun contrato a distancia, deberá confirmar a oferta ao consumidor e usuario por escrito, ou, salvo oposición deste, en calquera soporte de natureza duradeira. O consumidor e usuario só quedará vinculado unha vez que aceptase a oferta mediante a súa sinatura ou mediante o envío do seu acordo por escrito, que, entre outros medios, poderá levar a cabo mediante papel, correo electrónico, fax ou SMS.

7. O empresario deberalle facilitar ao consumidor e usuario a confirmación do contrato celebrado nun soporte duradeiro e nun prazo razoable despois da celebración do contrato a distancia, como moi tarde no momento de entrega dos bens ou antes do inicio da execución do servizo. Tal confirmación incluirá:

a) Toda a información que figura no artigo 97.1, salvo se o empresario xa lle facilitou a información ao consumidor e usuario nun soporte duradeiro antes da celebración do contrato a distancia.

b) Cando cumpra, a confirmación do consentimento previo expreso do consumidor e usuario e do coñecemento pola súa parte da perda do dereito de desistencia de conformidade co artigo 103.m).

8. No caso de que un consumidor e usuario desexe que a prestación de servizos ou a subministración de auga, gas ou electricidade -cando non estean envasados para a venda nun volume delimitado ou en cantidades determinadas- ou calefacción mediante sistemas urbanos dea comezo durante o prazo de desistencia previsto no artigo 104, o empresario exixirá que o consumidor e usuario presente unha solicitude expresa en tal sentido.

9. Correspóndelle ao empresario probar o cumprimento das obrigacións a que este artigo se refire. O empresario deberá adoptar as medidas adecuadas e eficaces que lle permitan identificar inequivocamente o consumidor e usuario co cal celebra o contrato.

10. Este artigo entenderase sen prexuízo das disposicións sobre a celebración de contratos e a realización de pedidos por vía electrónica establecidas na Lei 34/2002, do 11 de xullo.

Artigo 99. *Requisitos formais dos contratos celebrados fóra do establecemento.*

1. Nos contratos celebrados fóra do establecemento, o empresario facilitaralle ao consumidor e usuario a información exixida no artigo 97.1 en papel ou, se este está de acordo, noutro soporte duradeiro. A dita información deberá ser lexible e estar redactada, polo menos, en castelán e en termos claros e comprensibles.

2. O empresario deberalle facilitar ao consumidor e usuario unha copia do contrato asinado ou a confirmación deste en papel ou, se este está de acordo, nun soporte duradeiro diferente, incluída, cando cumpra, a confirmación do consentimento previo expreso do consumidor e usuario e do coñecemento pola súa parte da perda do dereito de desistencia a que se refire o artigo 103.m).

3. No caso de que un consumidor e usuario desexe que a prestación de servizos ou a subministración de auga, gas, electricidade -cando non estean envasados para a venda nun volume delimitado ou en cantidades determinadas-, ou calefacción mediante sistemas urbanos, dea comezo durante o prazo de desistencia previsto no artigo 104, o empresario exixirá que o consumidor e usuario presente unha solicitude expresa en tal sentido nun soporte duradeiro.

4. Correspóndelle ao empresario probar o cumprimento das obrigacións a que este artigo se refire. O empresario deberá adoptar as medidas adecuadas e eficaces que lle permitan identificar inequivocamente o consumidor e usuario co cal celebra o contrato.

Artigo 100. Consecuencias do incumprimento.

1. O contrato celebrado sen que se lle facilitase ao consumidor e usuario a copia do contrato celebrado ou a confirmación deste, de acordo cos artigos 98.7 e 99.2, poderá ser anulado por instancia do consumidor e usuario por vía de acción ou excepción.

2. En ningún caso poderá ser invocada a causa de nulidade polo empresario, salvo que o incumprimento sexa exclusivo do consumidor e usuario.

3. O empresario asumirá a carga da proba do cumprimento do disposto neste artigo.

Artigo 101. Necesidade de consentimento expreso.

1. En ningún caso a falta de resposta á oferta de contratación poderá considerarse como aceptación desta.

2. Se o empresario, sen aceptación explícita do consumidor e usuario destinatario da oferta, lle subministrase o ben ou servizo ofertado, aplicarase o disposto no artigo 66 quáter.

CAPÍTULO III

Dereito de desistencia

Artigo 102. Dereito de desistencia.

1. Salvo as excepcións previstas no artigo 103, o consumidor e usuario terá dereito a desistir do contrato durante un período de 14 días naturais sen indicar o motivo e sen incorrer en ningún custo distinto dos previstos nos artigos 107.2 e 108.

2. Serán nulas de pleno dereito as cláusulas que lle impoñan ao consumidor e usuario unha penalización polo exercicio do seu dereito de desistencia ou pola renuncia a este.

Artigo 103. Excepcións ao dereito de desistencia.

O dereito de desistencia non será aplicable aos contratos que se refiran:

a) Á prestación de servizos, unha vez que o servizo fose completamente executado, cando a execución comezase, con consentimento previo expreso do consumidor e usuario e co recoñecemento pola súa banda de que é consciente de que, unha vez que o contrato fose completamente executado polo empresario, perdería o seu dereito de desistencia.

b) Á subministración de bens ou a prestación de servizos cuxo prezo dependa de flutuacións do mercado financeiro que o empresario non poida controlar e que se poidan producir durante o período de desistencia.

c) Á subministración de bens confeccionados conforme as especificacións do consumidor e usuario ou claramente personalizados.

d) Á subministración de bens que se poidan deteriorar ou caducar con rapidez.

e) Á subministración de bens precintados que non sexan aptos para ser devoltos por razóns de protección da saúde ou de hixiene e que fosen desprecintados tras a entrega.

f) Á subministración de bens que, despois da súa entrega e tendo en conta a súa natureza, se mesturaron de forma indisoluble con outros bens.

g) Á subministración de bebidas alcohólicas cuxo prezo fose acordado no momento de celebrar o contrato de venda e que non poidan ser entregadas antes de 30 días, e cuxo valor real dependa de flutuacións do mercado que o empresario non poida controlar.

h) Aos contratos en que o consumidor e usuario solicitase especificamente ao empresario que o visite para efectuar operacións de reparación ou mantemento urxente; se, nesa visita, o empresario presta servizos adicionais aos solicitados especificamente polo consumidor ou subministra bens distintos das pezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar as operacións de mantemento ou reparación, o dereito de desistencia débese aplicar aos ditos servizos ou bens adicionais.

i) Á subministración de gravacións sonoras ou de vídeo precintadas ou de programas informáticos precintados que fosen desprecintados polo consumidor e usuario despois da entrega.

j) Á subministración de prensa diaria, publicacións periódicas ou revistas, coa excepción dos contratos de subscripción para a subministración de tales publicacións.

k) Aos contratos celebrados mediante poxas públicas.

l) Á subministración de servizos de aloxamento para fins distintos do de servir de vivenda, transporte de bens, alugamento de vehículos, comida ou servizos relacionados con actividades de esparexemento, se os contratos prevén unha data ou un período de execución específicos.

m) A subministración de contido dixital que non se preste nun soporte material cando a execución comezase co previo consentimento expreso do consumidor e usuario co coñecemento pola súa banda de que, en consecuencia, perde o seu dereito de desistencia.

Artigo 104. *Prazo para o exercicio do dereito de desistencia.*

Sen prexuízo do disposto no artigo 105, o prazo de desistencia concluirá aos 14 días naturais contados a partir de:

a) No caso dos contratos de servizos, o día da celebración do contrato.

b) No caso dos contratos de venda, o día en que o consumidor e usuario ou un terceiro por el indicado, distinto do transportista, adquira a posesión material dos bens solicitados, ou ben:

1.º En caso de entrega de múltiples bens encargados polo consumidor e usuario no mesmo pedido e entregados por separado, o día que este ou un terceiro por el indicado, distinto do transportista, adquira a posesión material do último dos bens.

2.º En caso de entrega dun ben composto por múltiples compoñentes ou pezas, o día que o consumidor e usuario ou un terceiro por el indicado, distinto do transportista, adquira a posesión material do último compoñente ou peza.

3.º En caso de contratos para a entrega periódica de bens durante un prazo determinado, o día que o consumidor e usuario ou un terceiro por el indicado, distinto do transportista, adquira a posesión material do primeiro deses bens.

c) No caso dos contratos para a subministración de auga, gas ou electricidade -cando non estean envasados para a venda nun volume delimitado ou en cantidades determinadas-, ou de calefacción mediante sistemas urbanos ou de contido dixital que non se preste nun soporte material, o día en que se celebre o contrato.

Artigo 105. *Omisión de información sobre o dereito de desistencia.*

1. Se o empresario non lle facilitou ao consumidor e usuario a información sobre o dereito de desistencia, tal como se establece no artigo 97.1.i), o período de desistencia finalizará doce meses despois da data de expiración do período de desistencia inicial, determinada de conformidade co artigo 104.

2. Se o empresario lle facilitou ao consumidor e usuario a información recollida no número 1, no prazo de doce meses a partir da data prevista no artigo 104, o prazo de desistencia expirará aos 14 días naturais da data en que o consumidor e usuario reciba a información.

Artigo 106. *Exercicio e efectos do dereito de desistencia.*

1. Antes de que venza o prazo de desistencia, o consumidor e usuario comunicarlle ao empresario a súa decisión de desistir do contrato. Para ese efecto, o consumidor e usuario poderá utilizar o modelo de formulario de desistencia que figura no anexo B desta lei; ou ben realizar outro tipo de declaración inequívoca en que sinala a súa decisión de desistir do contrato.

2. O consumidor e usuario terá exercido o seu dereito de desistencia dentro do prazo recollido no artigo 104 e no artigo 105, cando enviase a comunicación relativa ao exercicio do dereito de desistencia antes de que finalice o dito prazo. Para determinar a observancia do prazo para desistir terase en conta a data de expedición da declaración de desistencia.

3. O empresario poderalle ofrecer ao consumidor e usuario, ademais das posibilidades recollidas no número 1, a opción de cubrir e enviar electronicamente o modelo de formulario de desistencia que figura no anexo B, ou calquera outra declaración inequívoca a través do sitio web do empresario. En tales casos, o empresario comunicará sen demora ao consumidor e usuario nun soporte duradeiro o xustificante de recepción da dita desistencia.

4. A carga da proba do exercicio do dereito de desistencia recaerá no consumidor e usuario.

5. O exercicio do dereito de desistencia extinguirá as obrigacións das partes de executar o contrato a distancia ou celebrado fóra do establecemento, ou de celebrar o contrato, cando o consumidor e usuario realizase unha oferta.

6. En caso de contratos para a subministración de auga, gas, electricidade -cando non estean envasados para a venda nun volume delimitado ou en cantidades determinadas-, ou calefacción mediante sistemas urbanos, nos cales a subministración xa se estiver realizando previamente á contratación do servizo, salvo que expresamente se indique o contrario, entenderase o interese do consumidor en continuar coa subministración do servizo, polo que volverá ser fornecido polo seu subministrador anterior. Pola contra, se previamente á contratación do servizo non se estiver realizando a subministración, a solicitude de desistencia suporá a baixa do servizo.

Artigo 107. *Obrigacións e dereitos do empresario en caso de desistencia.*

1. O empresario reembolsará todo pagamento recibido do consumidor e usuario, incluídos, de ser o caso, os custos de entrega, sen demoras indebidas e, en calquera caso, antes de que transcorresen 14 días naturais desde a data en que fose informado da decisión de desistencia do contrato do consumidor e usuario de conformidade co artigo 106.

En caso de atraso inxustificable por parte do empresario respecto da devolución das sumas aboadas, o consumidor e usuario poderá reclamar que se lle pague o dobre do importe debido, sen prexuízo do seu dereito de ser indemnizado polos danos e perdas sufridos nos cales excedan a dita cantidade.

2. Non obstante o disposto no número 1, no caso de que o consumidor e usuario seleccionase expresamente unha modalidade de entrega diferente á

modalidade menos custosa de entrega ordinaria, o empresario non estará obrigado a reembolsar os custos adicionais que diso deriven.

3. Salvo no caso de que o empresario se ofrecese a recoller el mesmo os bens, nos contratos de venda, o empresario poderá reter o reembolso ata recibir os bens, ou ata que o consumidor e usuario presentase unha proba da devolución dos bens, segundo que condición se cumpra primeiro.

Artigo 108. *Obrigacións e responsabilidade do consumidor e usuario en caso de desistencia.*

1. Salvo se o propio empresario se ofrece a recoller os bens, o consumidor e usuario deberallos devolver ou entregar ao empresario, ou a unha persoa autorizada polo empresario a recibilos, sen ningunha demora indebida e, en calquera caso, como moi tarde no prazo de 14 días naturais a partir da data en que lle comunique a súa decisión de desistencia do contrato ao empresario, de conformidade co artigo 106. Considerarase cumprido o prazo se o consumidor e usuario efectúa a devolución dos bens antes de que conclúise o prazo de 14 días naturais.

O consumidor e usuario só soportará os custos directos de devolución dos bens, salvo se o empresario aceptou asumilos ou non o informou de que lle corresponde asumir eses custos.

No caso de contratos celebrados fóra do establecemento en que os bens se entregasen xa no domicilio do consumidor e usuario no momento de celebrarse o contrato, o empresario recollerá ao seu propio cargo os bens cando, pola natureza deles, non se poidan devolver por correo.

2. O consumidor e usuario só será responsable da diminución de valor dos bens resultante dunha manipulación destes distinta da necesaria para establecer a súa natureza, as súas características ou o seu funcionamento. En ningún caso será responsable da diminución de valor dos bens se o empresario non o informou do seu dereito de desistencia conforme o artigo 97.1.i).

3. Cando un consumidor e usuario exerza o dereito de desistencia tras realizar unha solicitude de conformidade co disposto no artigo 98.8 ou no artigo 99.3, aboaralle ao empresario un importe proporcional á parte xa prestada do servizo no momento en que informase o empresario do exercicio do dereito de desistencia en relación co obxecto total do contrato. O importe proporcional que lle deberá aboar ao empresario calcularase sobre a base do prezo total acordado no contrato. No caso de que o prezo total sexa excesivo, o importe proporcional calcularase sobre a base do valor de mercado da parte xa prestada do servizo.

4. O consumidor e usuario non asumirá ningún custo:

a) Pola prestación dos servizos ou a subministración de auga, gas ou electricidade -cando non estean envasados para a venda nun volume delimitado ou en cantidades determinadas- ou de calefacción mediante sistemas urbanos, de forma total ou parcial, durante o período de desistencia, cando:

1.º O empresario non facilitase información conforme o artigo 97.1.i) ou k); ou ben

2.º O consumidor e usuario non solicitase expresamente que a prestación do servizo se inicie durante o prazo de desistencia conforme o artigo 98.8 e o artigo 99.3; ou ben

b) Pola subministración, na súa totalidade ou en parte, de contido dixital que non se preste nun soporte material, cando:

1.º O consumidor e usuario non dese expresamente o seu consentimento previo á execución antes de que finalice o período de 14 días naturais recollido no artigo 102.

2.º O consumidor e usuario non é consciente de que renuncia ao seu dereito de desistencia ao dar o seu consentimento; ou ben

3.º O empresario non dese a confirmación conforme o artigo 98.7 ou o artigo 99.2.

5. Con excepción do disposto no artigo 107.2 e neste artigo, o consumidor e usuario non incorrerá en ningunha responsabilidade como consecuencia do exercicio do dereito de desistencia.

CAPÍTULO IV

Execución do contrato

Artigo 109. *Execución do contrato a distancia.*

Salvo que as partes acordasen outra cousa, o empresario deberá executar o pedido sen ningunha demora indebida e como moi tarde no prazo de 30 días naturais a partir da celebración do contrato.

Artigo 110. *Falta de execución do contrato a distancia.*

En caso de non execución do contrato por parte do empresario por non estar dispoñible o ben ou servizo contratado, o consumidor e usuario deberá ser informado desta falta de dispoñibilidade e deberá poder recuperar sen ningunha demora indebida as sumas que aboase en virtude del.

En caso de atraso inxustificable por parte do empresario respecto da devolución das sumas aboadas, o consumidor e usuario poderá reclamar que se lle pague o dobre do importe debido, sen prexuízo do seu dereito de ser indemnizado polos danos e perdas sufridos no que excedan a dita cantidade.

Artigo 111. *Substitución do ben ou servizo contratado a distancia.*

De non estar dispoñible o ben ou servizo contratado, cando o consumidor e usuario fose informado expresamente de tal posibilidade, o empresario poderá subministrar sen aumento de prezo un ben ou servizo de características similares que teña a mesma ou superior calidade.

Neste caso, o consumidor e usuario poderá exercer os seus dereitos de desistencia e resolución nos mesmos termos que se se tratar do ben ou servizo inicialmente requirido.

Artigo 112. *Pagamento do contrato a distancia mediante tarxeta.*

1. Cando o importe dunha compra ou dun servizo fose cargado fraudulenta ou indebidamente utilizando o número dunha tarxeta de pagamento, o consumidor e usuario titular dela poderá exixir a inmediata anulación do cargo. En tal caso, as correspondentes anotacións de cargo e reabamento nas contas do empresario e do consumidor e usuario titular da tarxeta efectuaranse o máis axiña posible.

2. Con todo, se a compra fose efectivamente realizada polo consumidor e usuario titular da tarxeta e a exixencia de devolución non é consecuencia de se ter exercido o dereito de desistencia ou de resolución, aquel quedará obrigado fronte ao empresario ao resarcimento dos danos e perdas ocasionados como consecuencia da dita anulación.

Artigo 113. *Responsabilidade solidaria nos contratos celebrados fóra do establecemento.*

Do cumprimento das obrigacións establecidas neste título responderán solidariamente o empresario por cuxa conta se actúe e o mandatario, comisionista ou axente que actuasen en nome propio.»

Vinte e nove. O número 1 do artigo 125 queda sen contido, polo que os seus números 2, 3 e 4 pasan a numerarse, respectivamente, como novos números 1, 2 e 3.
Trinta. Engádesse ao texto refundido o seguinte anexo:

«ANEXO

Información sobre o exercicio do dereito de desistencia

A. Modelo de documento de información ao consumidor e usuario sobre a desistencia

Dereito de desistencia:

Ten vostede dereito a desistir do presente contrato nun prazo de 14 días naturais sen necesidade de xustificación.

O prazo de desistencia expirará aos 14 días naturais do día (1).

Para exercer o dereito de desistencia, deberá vostede notificarnos (2) a súa decisión de desistir do contrato a través dunha declaración inequívoca (por exemplo, unha carta enviada por correo postal, fax ou correo electrónico). Poderá utilizar o modelo de formulario de desistencia que figura a continuación, aínda que o seu uso non é obrigatorio (3).

Para cumprir o prazo de desistencia, abonda con que a comunicación relativa ao exercicio pola súa parte deste dereito sexa enviada antes de que venza o prazo correspondente.

Consecuencias da desistencia:

En caso de desistencia pola súa parte, devolverémolle todos os pagamentos recibidos de vostede, incluídos os gastos de entrega (coa excepción dos gastos adicionais resultantes da elección pola súa parte dunha modalidade de entrega diferente á modalidade menos custosa de entrega ordinaria que ofrezamos) sen ningunha demora indebida e, en todo caso, como moi tarde 14 días naturais a partir da data en que se nos informe da súa decisión de desistir do presente contrato. Procederemos a efectuar o dito reembolso utilizando o mesmo medio de pagamento empregado por vostede para a transacción inicial, a non ser que vostede dispuxese expresamente o contrario; en todo caso, non incorrerá en ningún gasto como consecuencia do reembolso (4).

(5)

(6)

Instrucións para a súa formalización:

(1) Insírase unha das expresións que aparecen entre comiñas a continuación:

a) En caso dun contrato de servizos ou dun contrato para a subministración de auga, gas ou electricidade –cando non estean envasados para a venda nun volume delimitado ou en cantidades determinadas–, de calefacción mediante sistemas urbanos ou de contido dixital que non se preste nun soporte material: “da celebración do contrato”;

b) En caso dun contrato de venda: “que vostede ou un terceiro indicado por vostede, distinto do transportista, adquiriu a posesión material dos bens”;

c) En caso dun contrato de entrega de múltiples bens encargados polo consumidor e usuario no mesmo pedido e entregados por separado: “que vostede ou un terceiro por vostede indicado, distinto do transportista, adquiriu a posesión material do último deses bens”;

d) En caso de entrega dun ben composto por múltiples compoñentes ou pezas: “que vostede ou un terceiro por vostede indicado, distinto do transportista, adquiriu a posesión material do último compoñente ou peza”;

e) En caso dun contrato para a entrega periódica de bens durante un prazo determinado: “que vostede ou un terceiro por vostede indicado, distinto do transportista, adquiriu a posesión material do primeiro deses bens”.

(2) Insírase o seu nome, o seu enderezo completo e, se dispón deles, o seu número de teléfono, o seu número de fax e o seu enderezo de correo electrónico.

(3) Se vostede lle ofrece ao consumidor e usuario no seu sitio web a opción de cubrir e enviar electronicamente información relativa á súa desistencia do contrato, inserir o texto seguinte: “Ten vostede, así mesmo, a opción de cubrir e enviar electronicamente o modelo de formulario de desistencia ou calquera outra declaración inequívoca a través do noso sitio web [insírase o enderezo electrónico]. Se recorre a esa opción, comunicáremoslle sen demora nun soporte duradeiro (por exemplo, por correo electrónico) a recepción da devandita desistencia.

(4) En caso dun contrato de venda en que vostede non se ofrecese a recoller os bens en caso de desistencia, insírase a seguinte información: “Poderemos reter o reembolso ata ter recibido os bens, ou ata que vostede presente unha proba da devolución destes, segundo que condición se cumpra primeiro”.

(5) Se o consumidor e usuario recibiu bens obxecto do contrato, insírase o texto seguinte:

(a) Insírase:

– “Recolleremos os bens”, ou ben

– “Deberá vostede devolvernos ou entregarnos directamente os bens ou a... (insíranse o nome e o domicilio, se procede, da persoa autorizada por vostede a recibir os bens), sen ningunha demora indebida e, en calquera caso, como moi tarde no prazo de 14 días naturais a partir da data en que nos comunique a súa decisión de desistencia do contrato. Considerarase cumprido o prazo se efectúa a devolución dos bens antes de que conclúa o dito prazo”;

(b) Insírase:

– “Farémonos cargo dos custos de devolución dos bens”;

– “Deberá vostede asumir o custo directo de devolución dos bens”;

– No caso de que, nun contrato a distancia, vostede non se ofrezca a facerse cargo dos custos de devolución dos bens e estes últimos, pola súa natureza, non se poidan devolver normalmente por correo: “Deberá vostede asumir o custo directo de devolución dos bens, ... euros (insírase o importe)”;

ou, se non se pode realizar por adiantado un cálculo razoable do custo de devolución dos bens: “Deberá vostede asumir o custo directo de devolución dos bens. Calcúlase que o dito custo se eleva a aproximadamente... euros (insírase o importe) como máximo”, ou ben

– No caso de que, nun contrato celebrado fóra do establecemento, os bens, pola súa natureza, non se poidan devolver normalmente por correo e se entregasen xa no domicilio do consumidor e usuario no momento de se celebrar o contrato: “Recolleremos ao noso cargo os bens”;

(c) “Só será vostede responsable da diminución de valor dos bens resultante dunha manipulación distinta á necesaria para establecer a natureza, as características e o funcionamento dos bens”.

(6) En caso dun contrato para a prestación de servizos ou para a subministración de auga, gas ou electricidade -cando non estean envasados para a venda nun volume delimitado ou en cantidades determinadas-, ou calefacción

mediante sistemas urbanos, insírase o seguinte: “Se vostede solicitou que a prestación de servizos ou a subministración de auga/ gas/ electricidade/ calefacción mediante sistemas urbanos (suprímase o que non proceda) dea comezo durante o período de desistencia, aboaranos un importe proporcional á parte xa prestada do servizo no momento en que nos comunique a súa desistencia, en relación co obxecto total do contrato”.

B. *Modelo de formulario de desistencia*

(só debe cubrir e enviar este formulario se desexa desistir do contrato)

- Á atención de (aquí deberase inserir o nome do empresario, o seu enderezo completo e, se dispón deles, o seu número de fax e o seu enderezo de correo electrónico):
 - Pola presente comunícolle/comunicámoslle (*) que desisto do meu/desistimos do noso (*) contrato de venda do seguinte ben/prestación do seguinte servizo (*)
 - Pedido o/recibido o (*)
 - Nome do consumidor e usuario ou dos consumidores e usuarios
 - Domicilio do consumidor e usuario ou dos consumidores e usuarios
 - Sinatura do consumidor e usuario ou dos consumidores e usuarios (só se este formulario se presenta en papel)
 - Data

(*) Rísquese o que non proceda.»

Disposición adicional primeira. *Responsabilidade por incumprimento das administracións públicas.*

As administracións públicas competentes que, no exercicio das súas competencias, incumpran o disposto nesta lei ou no dereito comunitario afectado, dando lugar a que o Reino de España sexa sancionado polas institucións europeas, asumirán, na parte que lles sexa imputable, as responsabilidades que derivaron de tal incumprimento. No procedemento de imputación de responsabilidade que se tramite garantirase, en todo caso, a audiencia da Administración afectada e o importe que se determine poderase compensar con cargo ás transferencias financeiras que esta reciba.

Disposición adicional segunda. *Modificación do número 4 do artigo 11 da Lei 1/2000, do 7 de xaneiro, de axuízamento civil, e engádese un novo número 5 ao artigo 11, que quedan redactados da seguinte forma:*

«4. As entidades habilitadas a que se refire o artigo 6.1.8 estarán lexitimadas para o exercicio da acción de cesación para a defensa dos intereses colectivos e dos intereses difusos dos consumidores e usuarios.

Os xuíces e tribunais aceptarán a dita lista como proba da capacidade da entidade habilitada para ser parte, sen prexuízo de examinar se a súa finalidade e os intereses afectados lexitiman o exercicio da acción.

5. O Ministerio Fiscal estará lexitimado para exercer calquera acción en defensa dos intereses dos consumidores e usuarios.»

Disposición adicional terceira. *Integración no Sistema nacional de saúde do persoal dos montepíos das administracións públicas de Navarra.*

Autorízase o Goberno, unha vez extinguida pola Comunidade Foral de Navarra a cobertura obrigatoria en materia de asistencia sanitaria prestada ao persoal dos montepíos das administracións públicas de Navarra, para que proceda á integración do persoal encadrado nel como asegurado ou beneficiario do Sistema nacional de saúde, mediante o recoñecemento da condición que proceda polo Instituto Nacional da

Seguridade Social, de acordo co disposto no artigo 3 da Lei 16/2003, do 28 de maio, de calidade e cohesión do Sistema nacional de saúde.

Disposición transitoria única. *Réxime transitorio.*

As disposicións desta lei serán de aplicación aos contratos cos consumidores e usuarios celebrados a partir do 13 xuño de 2014.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Derróganse as seguintes disposicións:

1. Os artigos 39 a 48 da Lei 7/1996, do 15 de xaneiro, de ordenación do comercio retalista.
2. O número 4 do artigo 5 da Lei 7/1998, do 13 de abril, sobre condicións xerais da contratación.
3. O Real decreto 1906/1999, do 17 de decembro, polo que se regula a contratación telefónica ou electrónica con condicións xerais en desenvolvemento do artigo 5.3 da Lei 7/1998, do 13 de abril, de condicións xerais da contratación.
4. Cantas normas de igual ou inferior rango se opoñan ao disposto nesta lei.

Disposición derradeira primeira. *Modificación da Lei 3/1991, do 10 de xaneiro, de competencia desleal.*

Modifícase a alínea f) do artigo 5.1 da Lei 3/1991, do 10 de xaneiro, de competencia desleal, que queda redactada nos seguintes termos:

«f) A necesidade dun servizo ou dunha peza, substitución ou reparación.»

Disposición derradeira segunda. *Modificación da Lei 7/1996, do 15 de xaneiro, de ordenación do comercio retalista.*

A Lei 7/1996, do 15 de xaneiro, de ordenación do comercio retalista, queda modificada como segue:

Un. Modifícase o artigo 2, que queda redactado do seguinte modo:

«Artigo 2. *Establecementos comerciais.*

Terá a consideración de establecemento comercial toda instalación inmoble de venda polo miúdo na cal o empresario exerce a súa actividade de forma permanente; ou toda instalación móbil de venda polo miúdo na cal o empresario exerce a súa actividade de forma habitual.»

Dous. Modifícase o artigo 10, que queda redactado do seguinte modo:

«Artigo 10. *Dereito de desistencia.*

Para o exercicio do dereito de desistencia observarase o disposto polo artigo 71 do texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, aprobado mediante o Real decreto lexislativo 1/2007, do 16 de novembro.»

Tres. Modifícase o artigo 20, que queda redactado do seguinte modo:

«Artigo 20. *Constancia da redución de prezos.*

1. Sempre que se oferten artigos con redución de prezo, deberá figurar con claridade, en cada un deles, o prezo anterior xunto co prezo reducido, salvo no caso de que se trate de artigos postos á venda por primeira vez.

Entenderase por prezo anterior o menor que fose aplicado sobre produtos idénticos nos trinta días precedentes.

2. En ningún caso a utilización das actividades de promoción de vendas poderá condicionarse á existencia dunha redución porcentual mínima ou máxima.»

Catro. Modifícase o artigo 38, que queda redactado do seguinte modo:

«Artigo 38. *Concepto.*

1. Para a cualificación das vendas a distancia observarase o disposto no artigo 92 do texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, aprobado mediante o Real decreto legislativo 1/2007, do 16 de novembro.

2. As empresas de vendas a distancia deberán comunicar, no prazo de tres meses, o inicio da súa actividade ao Rexistro de Vendas a Distancia, que recollerá os datos que regulamentariamente se establezan.

As empresas de terceiros países, non establecidas en España, que practiquen vendas a distancia en territorio español, comunicaranos directamente ao Rexistro de Vendas a Distancia do Ministerio de Economía e Competitividade, no prazo de tres meses desde o inicio da actividade. Non será necesaria ningunha comunicación de datos cando o prestador de servizos xa estiver establecido nalgún Estado membro da Unión Europea e realice as súas actividades en réxime de libre prestación.

O Ministerio de Economía e Competitividade informará as comunidades autónomas das empresas de vendas a distancia rexistradas.

Do mesmo xeito, as comunidades autónomas comunicarán ao Rexistro de Vendas a Distancia do Ministerio de Economía e Competitividade as modificacións que se produzan no rexistro autonómico correspondente.

3. Para o exercicio das vendas a distancia, será de aplicación o réxime contido no título III do libro segundo do texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, aprobado mediante o Real decreto legislativo 1/2007, do 16 de novembro.»

Cinco. Modifícase o número 1 do artigo 56, que queda redactado do seguinte modo:

«Artigo 56. *Concepto.*

1. A celebración dunha poxa pública consiste en ofertar, pública e irrevogablemente, a venda dun ben ou servizo a favor de quen ofrezca, mediante o sistema de poxas e dentro do prazo concedido para o efecto, o prezo máis alto por riba dun mínimo, xa se fixe este inicialmente ou mediante ofertas descendentes realizadas no curso do propio acto, que estará obrigado a compralo.

Para o exercicio desta modalidade de venda aplicarase, ademais do disposto nesta lei, a normativa específica sobre defensa dos consumidores e usuarios prevista polo texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, aprobado mediante o Real decreto legislativo 1/2007, do 16 de novembro.»

Disposición derradeira terceira. *Modificación da Lei 34/1988, do 11 de novembro, xeral de publicidade.*

Engádesse un parágrafo segundo ao artigo 6.1 da Lei 34/1988, do 11 de novembro, xeral de publicidade, co seguinte texto:

«Se o contido da publicidade incumpre os requisitos legalmente exixidos nesta ou en calquera outra norma específica ou sectorial, á acción de cesación prevista nesta lei poderase acumular, sempre que se solicite, a de nulidade e anulabilidade, a de incumprimento de obrigacións, a de resolución ou rescisión contractual e a de restitución de cantidades que corresponda.»

Disposición derradeira cuarta. *Modificación da Lei 16/2011, do 24 de xuño, de contratos de crédito ao consumo.*

Modifícase o artigo 36 da Lei 16/2011, do 24 de xuño, de contratos de crédito ao consumo, mediante a adición dun novo parágrafo segundo co seguinte texto:

«Á acción de cesación fronte a estas cláusulas ou prácticas no ámbito de aplicación desta lei poderase acumular, como accesoria, a de devolución de cantidades que se cobraron en virtude da súa aplicación e a de indemnización de danos e perdas que tiver causado a súa aplicación.»

Disposición derradeira quinta. *Incorporación do dereito da Unión Europea.*

Esta lei incorpora ao ordenamento xurídico interno a Directiva 2011/83/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 25 de outubro de 2011, sobre os dereitos dos consumidores, pola que se modifican a Directiva 93/13/CEE do Consello e a Directiva 1999/44/CE do Parlamento Europeo e do Consello, e se derrogan a Directiva 85/577/CEE do Consello e a Directiva 97/7/CE do Parlamento Europeo e do Consello. Así mesmo, incorpórase ao ordenamento xurídico interno o artigo 10.1 da Directiva 2013/11/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 21 de maio de 2013.

Disposición derradeira sexta. *Modificación da Lei 44/2003, do 21 de novembro, de ordenación das profesións sanitarias.*

Modifícase a Lei 44/2003, do 21 de novembro, de ordenación das profesións sanitarias, nos seguintes termos:

Un. Engádesse un novo número 8 ao artigo 4, que queda redactado da seguinte maneira:

«8. Para o exercicio dunha profesión sanitaria será necesario cumprir as obrigacións e os requisitos previstos no ordenamento xurídico vixente. En todo caso, para exercer unha profesión sanitaria serán requisitos imprescindibles:

- a) Estar colexiado, cando unha lei estatal estableza esta obrigación para o exercicio dunha profesión titulada ou dalgunhas actividades propias desta.
- b) Non estar inhabilitado ou suspendido para o exercicio profesional por sentenza xudicial firme, durante o período de tempo que fixe esta.
- c) Non estar suspendido ou inhabilitado para o exercicio profesional por resolución sancionadora imposta por un colexio profesional sanitario, cando unha lei estatal estableza para este exercicio a obrigación de estar colexiado, durante o período de tempo que fixe esta.
- d) Non estar suspendido ou inhabilitado para o exercicio profesional, ou separado do servizo, por resolución administrativa sancionadora firme, durante o período de tempo que fixe esta, cando se exerza a profesión no ámbito da asistencia sanitaria pública.
- e) Ter subscrito e vixente un seguro de responsabilidade, un aval ou outra garantía financeira, sexan de protección persoal ou colectiva, que cubra as indemnizacións que poidan derivar da responsabilidade profesional por un eventual dano ás persoas causado con ocasión da prestación de tal asistencia ou servizos cando se exerza a profesión no ámbito da asistencia sanitaria privada.»

Dous. Engádeselle un novo número 9 ao artigo 4 coa seguinte redacción:

«9. Coa finalidade de facilitar a observancia dos requisitos previstos no punto anterior, establécense as seguintes obrigacións de cesión de datos para as cales non será necesario o consentimento do titular dos datos de carácter persoal:

- a) Os xulgados e tribunais deberán remitir aqueles datos necesarios referentes ás sentenzas firmes de inhabilitación ou suspensión para o exercicio

profesional ao Ministerio de Sanidade, Servizos Sociais e Igualdade na forma que regulamentariamente se estableza.

b) As administracións públicas con competencias sancionadoras sobre os profesionais sanitarios empregados por elas deberán remitir as resolucións sancionadoras que afecten a situación de suspensión ou habilitación destes.

c) As corporacións colexiais deberán remitir ao Ministerio de Sanidade, Servizos Sociais e Igualdade copia das resolucións sancionadoras que suspendan ou inhabiliten para o exercicio profesional impostas por eles, cando unha lei estatal estableza para este exercicio a obrigaición de estar colexiado.

d) O Ministerio de Sanidade, Servizos Sociais e Igualdade comunicarlles ás entidades mencionadas nas alíneas b) e c) anteriores as resolucións sancionadoras que reciba. Para iso, establecerá mecanismos de cooperación e sistemas de comunicación e intercambio da información a través do Rexistro Estatal de Profesionais Sanitarios, creado pola disposición adicional décima da Lei 16/2003, do 28 de maio, de cohesión e calidade do Sistema nacional de saúde.»

Tres. Engádesse un novo número 10 ao artigo 4 coa seguinte redacción:

«10. O órgano encargado do Rexistro Estatal de Profesionais Sanitarios poderá consultar os datos de carácter persoal dos profesionais sanitarios contidos nos arquivos e ficheiros do documento nacional de identidade (DNI) e do número de identidade do estranxeiro (NIE) competencia do Ministerio do Interior, para contrastar a veracidade da información que consta no rexistro. Para esta consulta non será necesario o consentimento do titular dos datos de carácter persoal.

O órgano encargado dos rexistros integrados no Sistema de rexistros administrativos de apoio á Administración de xustiza informará o órgano do Ministerio de Sanidade, Servizos Sociais e Igualdade encargado do Rexistro Estatal de Profesionais Sanitarios, por solicitude deste, dos datos necesarios referentes ás sentenzas de inhabilitación ou suspensión para o exercicio profesional contidas nas inscricións destes rexistros integrados, sempre que non se trate de información reservada a xuíces e tribunais, na forma que regulamentariamente se estableza. Para a cesión destes datos non será necesario o consentimento do titular dos datos de carácter persoal.»

Catro. Engádesse un novo parágrafo sexto ao artigo 22 coa seguinte redacción:

«6. No exercicio das competencias atribuídas ao Estado en materia de coordinación xeral da sanidade, o Ministerio de Sanidade, Servizos Sociais e Igualdade revisará a oferta anual e poderá introducir, de ser o caso, medidas correctoras, coa finalidade de que se axuste ás necesidades de especialistas do sistema sanitario. As modificacións que resulten faranse constar nun informe motivado, que será comunicado á Comisión de Recursos Humanos do Sistema nacional de saúde, con carácter previo á aprobación definitiva da oferta anual, pola persoa titular do dito departamento, mediante a orde que aprobe a correspondente convocatoria.

O Ministerio de Sanidade, Servizos Sociais e Igualdade determinará as necesidades de especialistas do sistema sanitario con base en indicadores obxectivos e criterios de planificación que garantan a equidade e eficiencia do sistema de formación sanitaria especializada.»

Cinco. Engádesse un novo artigo 47 nos seguintes termos:

«Artigo 47. *Foro Profesional.*

1. O Foro Profesional é un órgano colexiado de participación das profesións sanitarias tituladas, dependente do Ministerio de Sanidade, Servizos Sociais e

Igualdade, que ten como obxectivo contribuír á mellora da calidade asistencial e das condicións do exercicio destas profesións.

2. A súa composición, estrutura e funcionamento determinaranse regulamentariamente. Funcionará en pleno e en grupos de traballo atendendo á diferente natureza das profesións que comprende. Contará, polo menos, cun grupo médico e un grupo enfermeiro.

3. O seu funcionamento será atendido cos medios persoais, técnicos e orzamentarios asignados á dirección xeral competente en materia de ordenación profesional.»

Disposición derradeira sétima. *Modificación da Lei 16/2003, do 28 de maio, de cohesión e calidade do Sistema nacional de saúde.*

«Queda derogado o número 3.b) do artigo 35.»

Disposición derradeira oitava. *Modificación da disposición adicional sétima da Lei 33/2011, do 4 de outubro, xeral de saúde pública.*

Un. Engádesse un novo número 6 coa seguinte redacción:

«6. Os psicólogos que obtivesen a inscrición de unidades asistenciais/consultas de psicoloxía nun rexistro de centros, servizos e establecementos sanitarios, ao abeiro do previsto no parágrafo segundo do anterior número 5, poderán seguir exercendo actividades sanitarias na mesma ou noutra comunidade autónoma, con posterioridade á data do vencemento do prazo de tres anos indicado no citado punto, sen que nestes supostos sexa necesario ter, para realizar unha nova inscrición, o título oficial de psicólogo especialista en Psicoloxía Clínica ou de máster en Psicoloxía Xeral Sanitaria.»

Dous. Engádesse un novo número 7, que queda redactado da seguinte maneira:

«7. Non obstante o previsto no anterior número 4, os psicólogos que na data de entrada en vigor da Lei 5/2011, do 29 de marzo, estivesen a desempeñar actividades sanitarias en centros, establecementos e servizos do Sistema nacional de saúde ou concertados con el, en postos de traballo de psicólogo para cuxo acceso non se requirise estar en posesión do título de psicólogo especialista en Psicoloxía Clínica, non poderán ser removidos dos seus postos por non ter o dito título.

Estes psicólogos poderán acollerse ao previsto no número 6 desta disposición se solicitan a súa inscrición no correspondente rexistro de centros, servizos e establecementos sanitarios para exercer actividades sanitarias en unidades asistenciais/consultas de psicoloxía do ámbito privado, mesmo cando non teñan o máster en Psicoloxía Xeral Sanitaria.»

Disposición derradeira novena. *Modificación da Lei 14/1986, do 25 de abril, xeral de sanidade.*

Un. Modifícase o artigo 35 B) 5.^a da lei nos seguintes termos:

«5.^a A resistencia a achegar datos, facilitar información ou prestar colaboración ás autoridades sanitarias, aos seus axentes ou ao órgano encargado do Rexistro Estatal de Profesionais Sanitarios.»

Dous. Engádesse un novo número 2 ao artigo 102 da Lei 14/1986, do 25 de abril, xeral de sanidade, coa seguinte redacción:

«2. A publicidade de produtos sanitarios dirixida ao público requirirá a autorización previa das mensaxes pola autoridade sanitaria.

Procederáse a revisar o réxime de control da publicidade dos produtos sanitarios atendendo á súa posible simplificación sen menoscabo das garantías de protección da saúde pública que ofrece o réxime actual.»

Disposición derradeira décima. *Réxime de control da publicidade de produtos sanitarios.*

No prazo dun ano desde a entrada en vigor desta lei, procederáse a analizar o réxime de control da publicidade dos produtos sanitarios vixente e a súa posible reforma, coa finalidade de simplificalo sen menoscabar a súa eficacia para garantir un adecuado nivel de protección da saúde pública.

Disposición derradeira décimo primeira. *Modificación da Lei 24/2013, do 26 de decembro, do sector eléctrico.*

Modifícase a Lei 24/2013, do 26 de decembro, do sector eléctrico, nos seguintes termos.

Un. Modifícase a alínea a) do número 2 do artigo 17, que queda redactada como segue:

«a) O custo de produción de enerxía eléctrica, que se determinará conforme mecanismos de mercado nos termos que se desenvolvan regulamentariamente.»

Dous. Engádesse unha nova alínea q) ao número 1 do artigo 46 coa seguinte redacción:

«q) De ser o caso, nos termos que se estableza regulamentariamente, as comercializadoras de referencia estarán obrigadas a realizarlles ofertas aos consumidores con dereito ao prezo voluntario para o pequeno consumidor en que o prezo da subministración de enerxía eléctrica sexa fixo para un período determinado, sen prexuízo das revisións que procedan das peaxes, cargos e outros custos regulados.

Para estes efectos, estarán obrigadas a formalizar os contratos cos consumidores que o soliciten conforme un modelo de contrato normalizado. O prazo de duración e o resto de condicións do contrato fixaranse regulamentariamente.»

Disposición derradeira décimo segunda. *Modificación da Lei 28/2005, do 26 de decembro, de medidas sanitarias fronte ao tabaquismo e reguladora da venda, a subministración, o consumo e a publicidade dos produtos do tabaco.*

Un. Engádesse unha nova alínea f) ao número 1 do artigo 2 da Lei 28/2005, do 26 de decembro, de medidas sanitarias fronte ao tabaquismo e reguladora da venda, a subministración, o consumo e a publicidade dos produtos do tabaco, que queda redactada como segue:

«f) Dispositivo susceptible de liberación de nicotina: un produto, ou calquera dos seus compoñentes, incluídos os cartuchos e o dispositivo sen cartucho, que se poida utilizar para o consumo de vapor que conteña nicotina a través dunha boquilla. Os cigarros electrónicos poden ser dun só uso, recargables mediante un colector de carga, ou recargables con cartucho dun só uso.»

Dous. Introdúcense as disposicións adicionais décimo segunda e décimo terceira na Lei 28/2005, do 26 de decembro, de medidas sanitarias fronte ao tabaquismo e reguladora da venda, a subministración, o consumo e a publicidade dos produtos do tabaco, sen prexuízo das adaptacións necesarias que se deban realizar á normativa comunitaria que

se aprobe sobre o tema concreto obxecto de regulación neste precepto, que quedan redactadas como segue:

«Disposición adicional décimo segunda. *Consumo e venda a menores de dispositivos susceptibles de liberación de nicotina e produtos similares.*

Un. O consumo de dispositivos susceptibles de liberación de nicotina e produtos similares queda sometido ás mesmas previsións establecidas para o consumo do tabaco que se recollen no artigo 6, así como ás recollidas nos números 2 e 3 do artigo 3.

Dous. Prohíbese o consumo dos ditos dispositivos:

- a) Nos centros e dependencias das administracións públicas e entidades de dereito público.
- b) Nos centros, servizos e establecementos sanitarios, así como nos espazos ao aire libre ou cubertos, comprendidos nos seus recintos.
- c) Nos centros docentes e formativos, salvo nos espazos ao aire libre dos centros universitarios e dos exclusivamente dedicados á formación de adultos, sempre que non sexan accesos inmediatos aos edificios e beirarrúas circundantes.
- d) Nos medios de transporte público urbano e interurbano, medios de transporte ferroviario, e marítimo, así como en aeronaves de compañías españolas ou voos compartidos con compañías estranxeiras.
- e) Nos recintos dos parques infantís e áreas ou zonas de xogo para a infancia, entendendo por tales os espazos ao aire libre acoutados que conteñan equipamento ou acondicionamento destinados especificamente para o xogo e esparexemento de menores.

Tres. O consumo de dispositivos susceptibles de liberación de nicotina e produtos similares queda sometido ás mesmas previsións establecidas para o consumo do tabaco que se recollen nas disposicións adicionais sexta, segundo parágrafo; oitava e décima desta lei; resultan de aplicación ao dito consumo as infraccións recollidas nas alíneas a) e d) do número 2 e nas alíneas a) b) c) e 1) do número 3 do artigo 19; o réxime sancionador será o concordante para elas previsto no capítulo V.

Catro. Nos centros ou dependencias en que existe prohibición legal de consumo de dispositivos susceptibles de liberación de nicotina e produtos similares deberanse colocar na súa entrada, en lugar visible, carteis que anuncien esta prohibición e os lugares nos cales, de ser o caso, se atopen as zonas habilitadas para o seu consumo. Estes carteis estarán redactados en castelán e na lingua cooficial, coas exixencias requiridas polas normas autonómicas correspondentes.»

«Disposición adicional décimo terceira. *Réxime de publicidade aplicable aos dispositivos susceptibles de liberación de nicotina e produtos similares.*

Un. A publicidade dos dispositivos susceptibles de liberación de nicotina deberase facer exclusivamente naqueles soportes ou franxas horarias en que non estea prohibida e incluírá, dun modo claramente visible, que contén nicotina e que esta é altamente adictiva.

- a) Prohíbese a publicidade dos dispositivos susceptibles de liberación de nicotina na emisión de programas dirixidos a menores de dezoito anos e durante quince minutos antes ou despois da súa transmisión; en ningún caso se lles atribuirá aos dispositivos susceptibles de liberación de nicotina unha eficacia ou indicacións terapéuticas que non fosen especificamente recoñecidas por un organismo público competente e na súa publicidade non poderán aparecer menores de dezoito anos.

b) Prohíbese a distribución gratuíta, a publicidade directa ou indirecta dos dispositivos susceptibles de liberación de nicotina, nos lugares frecuentados principalmente por menores de dezoito anos.

c) Prohíbese a publicidade en medios audiovisuais dos dispositivos susceptibles de liberación de nicotina, na franxa horaria comprendida entre as 16.00 e as 20.00 horas.

d) Prohíbese calquera forma de publicidade dos dispositivos susceptibles de liberación de nicotina nos medios impresos destinados a menores de dezoito anos e nas salas cinematográficas con ocasión da proxección de películas destinadas primordialmente a menores de dezoito anos.

Dous. A publicidade dos dispositivos susceptibles de liberación de nicotina queda sometida ao establecido na disposición adicional décimo terceira e será de aplicación o número 4 do artigo 19; o réxime sancionador será o concordante para elas previsto no capítulo V.

Tres. Nun prazo de seis meses a partir da entrada en vigor da presente disposición, as emisoras de radio e televisión públicas e privadas e as axencias publicitarias, xunto cos representantes dos fabricantes, adoptarán un código de autorregulación sobre as modalidades e os contidos das mensaxes publicitarias relativas aos dispositivos susceptibles de liberación de nicotina.»

Disposición derradeira décimo terceira. *Entrada en vigor.*

Esta lei entrará en vigor o día seguinte ao da súa publicación no «Boletín Oficial del Estado».

Por tanto,
Mando a todos os españois, particulares e autoridades, que cumpran e fagan cumprir esta lei.

Madrid, 27 de marzo de 2014.

JUAN CARLOS R.

A presidenta do Goberno en funcións,
SORAYA SÁENZ DE SANTAMARÍA ANTÓN