

## I. DISPOSICIONS GENERALS

### CAP DE L'ESTAT

**3329** *Llei 3/2014, de 27 de març, per la qual es modifica el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.*

JUAN CARLOS I

REI D'ESPANYA

A tots els qui vegeu i entengueu aquesta Llei.

Sapigueu: Que les Corts Generals han aprovat la Llei següent i jo la sanciono:

PREÀMBUL

I

El text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat mitjançant el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, va procedir a refondre en un text únic la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris, i les normes de transposició de les directives comunitàries dictades en matèria de protecció dels consumidors i usuaris que incidien en els aspectes que es regulaven en aquesta Llei, en compliment de la previsió que recull la disposició final cinquena de la Llei 44/2006, de 29 de desembre, de millora de la protecció dels consumidors i usuaris.

Amb data 22 de novembre de 2011 es va publicar en el Diari Oficial de la Unió Europea la Directiva 2011/83/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 25 d'octubre de 2011, sobre els drets dels consumidors, per la qual es modifiquen la Directiva 93/13/CEE del Consell i la Directiva 1999/44/CE del Parlament Europeu i del Consell i es deroguen la Directiva 85/577/CEE del Consell i la Directiva 97/7/CE del Parlament Europeu i del Consell.

La Directiva esmentada procedeix a derogar la normativa europea vigent sobre la protecció dels consumidors en els contractes subscrits a distància i els contractes subscrits fora dels establiments mercantils, i estableix un nou marc legal en aquesta matèria, alhora que modifica la normativa europea sobre clàusules abusives en els contractes subscrits amb consumidors i sobre determinats aspectes de la venda i les garanties dels béns de consum.

La Directiva suposa un nou impuls a la protecció dels consumidors i usuaris europeus i a la consolidació d'un mercat interior, dirigit a reforçar la seguretat jurídica, tant dels consumidors i usuaris com dels empresaris, i elimina les disparitats que hi ha en la legislació europea dels contractes de consum que creen obstacles significatius al mercat interior. Amb aquesta finalitat, la Directiva amplia l'harmonització dels ordenaments interns dels estats sota un enfocament d'harmonització plena, amb excepcions puntuals, i introdueix modificacions substancials a la normativa europea vigent en matèria de contractes amb els consumidors i usuaris, recollida en el nostre dret intern a través del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

En conseqüència, mitjançant aquesta Llei es procedeix a modificar el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, a fi de transposar al dret intern la Directiva 2011/83/UE.

L'enfocament d'harmonització plena al qual responen la major part de les disposicions de la Directiva que ara s'integren en el text refós fa necessari clarificar l'àmbit d'aplicació de la norma i la seva coherència amb la resta de l'ordenament jurídic, especialment amb la regulació sectorial en matèria de protecció dels consumidors i usuaris. Per això, mitjançant la nova redacció de l'article 59.2 del text refós s'aclareix aquesta qüestió i es garanteix en tot cas l'aplicació de les normes sectorials que, partint del nivell de protecció previst per la legislació general, atorguin una protecció més gran als consumidors i usuaris, sempre que respectin en tot cas el nivell d'harmonització que estableixen les disposicions del dret de la Unió Europea.

Els criteris seguits en la transposició s'han basat, preferentment, en la fidelitat al text de la Directiva i en el principi de reforma mínima de la normativa actual.

## II

En l'àmbit de les modificacions de caràcter legal necessàries per transposar la Directiva, cal mencionar, en primer lloc, les definicions harmonitzades que recull la nova Llei. El concepte de consumidor i usuari engloba les persones físiques que actuïn amb un propòsit aliè a la seva activitat comercial, empresarial, ofici o professió. Són també consumidors i usuaris als efectes de la Llei les persones jurídiques i les entitats sense personalitat jurídica que actuïn sense ànim de lucre en un àmbit aliè a una activitat comercial o empresarial.

Quant al concepte d'empresari, es defineix com a tal qualsevol persona física o jurídica, ja sigui privada o pública, que actuï, fins i tot a través d'una altra persona en nom seu o seguint les seves instruccions, amb un propòsit relacionat amb la seva activitat comercial, empresa, ofici o professió.

La nova Llei suposa un reforçament de la informació al consumidor i usuari, a través de l'ampliació dels requisits d'informació precontractual exigibles en els contractes amb consumidors i usuaris, que en el cas dels contractes a distància i els contractes subscrits fora de l'establiment de l'empresari han estat objecte d'harmonització plena per part de la Directiva. Així, entre les noves obligacions d'informació precontractual que assumeixen els empresaris estan les d'informar els consumidors i usuaris de l'existència i les condicions dels dipòsits o altres garanties financeres que, si s'escau, hagin de pagar o aportar a sol·licitud de l'empresari, incloses aquelles per les quals es bloquegi un import en la targeta de crèdit o dèbit del consumidor i usuari. També han d'informar de l'existència de la garantia legal de conformitat dels béns, així com de l'existència i les condicions dels serveis postvenda i de les garanties comercials que atorguin, si s'escau. A més, en els contractes de subministrament de contingut digital, han d'informar de les diferents formes d'utilització d'aquest i de qualsevol limitació tècnica, com són la protecció a través de la gestió dels drets digitals o la codificació regional, així com de qualsevol interoperabilitat rellevant amb els aparells i programes coneguts per l'empresari o que raonablement calgui esperar que hagi de conèixer, per tal de descriure la informació relativa als aparells i els programes estàndard amb els quals el contingut digital és compatible, per exemple el sistema operatiu, la versió necessària o determinats elements dels suports físics.

En els contractes a distància, s'adapten els requisits d'informació per tenir en compte les restriccions tècniques de certs mitjans de comunicació, com les limitacions de nombre de caràcters a determinades pantalles de telèfon mòbil o de temps en els anuncis de vendes televisius. En aquests casos, l'empresari ha de respectar un conjunt mínim de requisits d'informació i remetre el consumidor i usuari a una altra font d'informació, per exemple facilitant un número de telèfon gratuït o un enllaç a una pàgina web de l'empresari on la informació pertinent estigui directament disponible i sigui accessible fàcilment.

La Llei regula igualment els requisits formals dels contractes a distància i dels subscrits fora de l'establiment, i preveu com a novetat l'exigència que els llocs web de comerç indiquin de manera clara i llegible, al més tard a l'inici del procediment de compra, si s'aplica alguna restricció de subministrament i quines són les modalitats de pagament que s'accepten.

D'altra banda, els requisits d'informació exigibles d'acord amb aquesta Llei completen els requisits d'informació que estableixen la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici, i la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.

S'incorpora al text refós una nova definició de contracte a distància que abraça tots els casos en què els contractes se subscriuen entre l'empresari i el consumidor i usuari en el marc d'un sistema organitzat de venda o prestació de serveis a distància, exclusivament mitjançant l'ús d'una o diverses tècniques de comunicació, com poden ser la venda per correu, Internet, telèfon o fax, fins al moment en què se subscriu el contracte i amb inclusió d'aquest moment. La definició esmentada també abraça les situacions en què el consumidor i usuari únicament visita l'establiment mercantil de l'empresa amb el propòsit de sol·licitar informació sobre els béns o els serveis i la negociació i la formalització subsegüent del contracte tenen lloc a distància. El concepte de sistema organitzat de prestació de serveis o de venda a distància inclou els sistemes oferts per un tercer diferent de l'empresari però utilitzat per aquest, com una plataforma en línia. No obstant això, no cobreix els casos en què les pàgines web ofereixen informació només sobre l'empresari, els seus béns o serveis i les seves dades de contacte.

La nova definició de contracte subscrit fora de l'establiment mercantil que incorpora la Llei es justifica en el fet que, fora de l'establiment, el consumidor i usuari podria estar sota una possible pressió psicològica o es podria veure enfrontat a un element de sorpresa, independentment que hagi sol·licitat la visita de l'empresari o no. La definició abraça també les situacions en què s'estableix contacte personal i individual amb el consumidor i usuari fora de l'establiment, encara que en acabat el contracte se subscriu immediatament després a l'establiment mercantil de l'empresari o a través d'un mitjà de comunicació a distància. Les compres efectuades en el curs d'una excursió organitzada per l'empresari durant la qual aquest promociona i ven els productes que s'adquireixen es consideren també contractes subscrits fora de l'establiment.

La Llei incorpora al text refós el concepte d'establiment mercantil, que comprèn tot tipus d'instal·lacions (com botigues, parades o camions) que serveixin a l'empresari com a local de negocis permanent o habitual. Si compleixen aquesta condició, les parades de mercats i els estands de fires es consideren també establiments mercantils. Així mateix, es considera un establiment mercantil la instal·lació de venda al detall en la qual l'empresari exerceix la seva activitat de manera estacional, per exemple, durant la temporada turística en una estació d'esquí o en una zona de platja, atès que l'empresari hi exerceix la seva activitat de manera habitual. Tanmateix, els espais accessibles al públic, com carrers, centres comercials, platges, instal·lacions esportives i transports públics, que l'empresari utilitzi de manera excepcional per a la seva activitat empresarial, així com els domicilis privats o llocs de treball, no es consideren establiments mercantils.

La Llei procedeix a regular conjuntament els contractes subscrits a distància i els contractes subscrits fora dels establiments mercantils, i segueix la tècnica jurídica utilitzada per la Directiva. D'aquesta manera, es fa necessari modificar el llibre II del text refós, i unificar la regulació de tots dos tipus de contractes en el títol III, cosa que comporta l'eliminació del títol V, la denominació i el contingut del qual passen ara al títol IV.

Les modificacions introduïdes per la Llei suposen una regulació més àmplia del dret de desistiment en els contractes a distància i els contractes subscrits fora de l'establiment, que incorpora un formulari normalitzat sobre això que el consumidor i usuari pot utilitzar opcionalment, alhora que s'amplia el termini per al seu exercici a catorze dies naturals, que s'ha d'aplicar de conformitat amb el Reglament (CEE, Euratom) núm. 1182/71 del Consell, de 3 de juny de 1971, pel qual es determinen les normes aplicables als terminis, les dates i els termes. A més, en cas que l'empresari no faciliti al consumidor i usuari la informació sobre el dret de desistiment, s'amplia el termini per desistir del contracte fins a dotze mesos després de la data d'expiració del període inicial. La Llei regula igualment les obligacions que assumeixen totes dues parts del contracte en cas de desistiment, així com els efectes d'aquest respecte als contractes complementaris.

D'altra banda, la Llei preveu la possibilitat que l'empresari ofereixi al consumidor i usuari l'opció d'emplenar el formulari de desistiment en línia, cas en què ha de proporcionar sense demora indeguda un acusament de recepció, per exemple, per correu electrònic.

La Llei estableix també disposicions generals que tracten de l'execució i altres aspectes dels contractes subscrits entre empreses i consumidors i usuaris, com són el lliurament del bé comprat, els càrrecs per la utilització de mitjans de pagament, la transferència al consumidor i usuari del risc de pèrdua o deteriorament dels béns, les comunicacions telefòniques i els pagaments addicionals.

Respecte al lliurament dels béns, la Llei preveu que en els casos en què l'empresari no ha fet lliurament d'aquests béns en el termini convingut amb el consumidor i usuari, aquest últim, abans de poder resoldre el contracte, ha de demanar a l'empresari que li faci el lliurament en un termini addicional raonable i té dret a resoldre el contracte si l'empresari tampoc lliura els béns en el termini addicional esmentat.

En relació amb l'ús de mitjans de pagament per part dels consumidors i usuaris, es prohibeix als empresaris el cobrament de càrrecs que excedeixin el cost suportat per aquests per l'ús d'aquests mitjans de pagament.

Quant al risc de pèrdua o deteriorament dels béns, la Llei estableix disposicions dirigides a protegir el consumidor i usuari de qualsevol risc que pugui tenir lloc abans que hagi adquirit la possessió material d'aquests béns.

En el cas dels contractes telefònics, si l'empresari truca per telèfon al consumidor i usuari per subscriure un contracte a distància, ha de revelar, a l'inici de la conversa, la seva identitat i, si és procedent, la identitat de la persona per compte de la qual fa la trucada, així com indicar l'objectiu comercial d'aquesta conversa. A més, ha de confirmar l'oferta al consumidor i usuari per escrit, o excepte l'oposició d'aquest, en qualsevol suport de naturalesa duradora. El consumidor i usuari només queda vinculat una vegada que hagi acceptat l'oferta mitjançant la seva signatura o mitjançant la tramesa del seu acord per escrit, en paper o mitjançant correu electrònic, fax o sms.

Una altra novetat que recull la Llei, referida en aquest cas als pagaments addicionals, és l'obligació que s'imposa a l'empresari que abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per un contracte o una oferta, aquest ha d'obtenir el seu consentiment exprés per a qualsevol pagament addicional a la remuneració acordada per a l'obligació contractual principal i si l'empresari no ha obtingut el consentiment exprés del consumidor i usuari, però l'ha deduït utilitzant opcions per defecte que el consumidor i usuari ha de rebutjar per evitar el pagament addicional, aquest té dret al reemborsament del pagament esmentat.

### III

D'altra banda, la Llei procedeix a donar compliment a la Sentència de 14 de juny de 2012, en l'assumpte C-618 Banco Español de Crédito. El Tribunal de Justícia de la Unió Europea ha interpretat la Directiva 93/13/CE del Consell, de 5 d'abril de 1993, sobre les clàusules abusives en els contractes subscrits amb consumidors, pel que fa a l'article 83 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat mitjançant el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre. En concret, el Tribunal entén que Espanya no ha adaptat correctament el seu dret intern a l'article 6, apartat 1, de la Directiva 93/13/CEE.

L'incompliment que el Tribunal de Justícia considera que s'ha produït en relació amb l'article 83 del text refós obeeix a la facultat que s'atribueix al jutge nacional de modificar el contingut de les clàusules abusives que consten en els contractes per integrar la part afectada per la nul·litat d'acord amb el que disposa l'article 1258 del Codi civil i el principi de bona fe objectiva. El Tribunal considera que aquesta facultat podria posar en perill la consecució de l'objectiu a llarg termini que preveu l'article 7 de la Directiva, atès que contribuiria a eliminar l'efecte dissuasiu que exerceix sobre els professionals el fet que, purament i simplement, aquestes clàusules abusives no s'apliquin als consumidors, en la mesura que els professionals esmentats es podrien veure temptats a utilitzar clàusules abusives quan sabessin que, encara que se n'arribés a declarar la nul·litat, el contracte podria ser integrat pel jutge nacional en el que fos necessari, i es garantiria d'aquesta manera l'interès dels empresaris.

En funció d'això, es modifica la redacció de l'esmentat article 83 del text refós, per a la transposició correcta de l'article 6, apartat 1, de la Directiva 93/13/CEE, de 5 d'abril de 1993.

Així mateix, es procedeix a corregir l'error detectat en la redacció de l'article 20 del text refós, per tal d'adequar-lo a l'article 7, apartat 4, de la Directiva 2005/29/CE del Parlament Europeu i del Consell, d'11 de maig de 2005, relativa a les pràctiques comercials deslleials de les empreses en les seves relacions amb els consumidors en el mercat interior, cosa que comporta la modificació dels articles 19 i 20.

De la mateixa manera, es modifica, mitjançant la disposició final primera d'aquesta Llei, el paràgraf f) de l'article 5.1 de la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial, per a la seva adequació a l'article 6 de la Directiva 2005/29/CE.

Els canvis legals que per transposar la Directiva és necessari introduir en el nostre ordenament jurídic afecten també la Llei 7/1996, de 15 de gener, d'ordenació del comerç al detall. En conseqüència, mitjançant la disposició final segona es recullen les modificacions necessàries en la Llei esmentada, alhora que es deroguen els articles 39 a 48, per tal d'evitar la confusió que genera l'existència d'un règim duplicat per als contractes de venda a distància en aquesta norma i en la Llei esmentada, el contingut sobre venda a distància de la qual està desfasat.

A més, es modifica, mitjançant la disposició addicional, l'article 11 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil, fent una nova redacció de l'apartat quart i incorporant un nou apartat cinc. Amb això es pretén resoldre la contradicció que hi ha entre la normativa en matèria de consum i la processal sobre les entitats que s'han de considerar legitimades per interposar una acció de cessació i, al seu torn, atribuir legitimació activa al Ministeri Fiscal per exercir qualsevol acció en defensa d'interessos difusos i col·lectius de consumidors i usuaris.

La Llei deroga igualment l'apartat 4 de l'article 5 de la Llei 7/1998, de 13 d'abril, sobre condicions generals de la contractació, i el Reial decret 1906/1999, de 17 de desembre, pel qual es regula la contractació telefònica o electrònica amb condicions generals en desplegament de l'article 5.3 de la Llei 7/1998, de 13 d'abril, de condicions generals de la contractació, les disposicions dels quals són incompatibles amb l'enfocament d'harmonització màxima de la Directiva que es transposa.

## IV

La Llei s'estructura en un preàmbul, un article únic que es divideix en trenta apartats, tres disposicions addicionals, una disposició transitòria, una disposició derogatòria i tretze disposicions finals.

**Article únic.** *Modificació del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat mitjançant el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.*

El text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat mitjançant el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, queda modificat de la manera següent:

U. Es modifica l'article 3, que queda redactat en els termes següents:

«Article 3. *Concepte general de consumidor i d'usuari.*

Als efectes d'aquesta norma i sense perjudici del que disposen expressament els llibres tercer i quart, són consumidors o usuaris les persones físiques que actuïn amb un propòsit aliè a la seva activitat comercial, empresarial, ofici o professió.

Són també consumidors als efectes d'aquesta norma les persones jurídiques i les entitats sense personalitat jurídica que actuïn sense ànim de lucre en un àmbit aliè a una activitat comercial o empresarial.»



Dos. Es modifica l'article 4, que queda redactat de la manera següent:

«Article 4. *Concepte d'empresari.*

Als efectes del que disposa aquesta norma, es considera empresari qualsevol persona física o jurídica, ja sigui privada o pública, que actuï directament o a través d'una altra persona en nom seu o seguint les seves instruccions, amb un propòsit relacionat amb la seva activitat comercial, empresarial, ofici o professió.»

Tres. Es modifica l'apartat 4 de l'article 19, que queda redactat en els termes següents:

«4. Les normes que preveu aquesta Llei en matèria de pràctiques comercials i les que regulen les pràctiques comercials en matèria de medicaments, etiquetatge, presentació i publicitat dels productes, indicació de preus, aprofitament per torn de béns immobles, crèdit al consum, comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors i usuaris, comerç electrònic, inversió col·lectiva en valors mobiliaris, normes de conducta en matèria de serveis d'inversió, oferta pública o admissió de cotització de valors i assegurances, inclosa la mediació i qualsevol altres normes que regulin aspectes concrets de les pràctiques comercials deslleials previstos a les normes comunitàries prevalen en cas de conflicte sobre la legislació de caràcter general aplicable a les pràctiques comercials deslleials.

L'incompliment de les disposicions a què fa referència aquest apartat es considera en tot cas pràctica deslleial perquè és enganyosa, en els mateixos termes que els que disposa l'article 19.2 de la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial, en relació amb les pràctiques enganyoses que regulen els articles 20 a 27 de la Llei esmentada.»

Quatre. Es modifica l'apartat 2 de l'article 20, que queda redactat en els termes següents:

«2. L'incompliment del que disposa l'apartat anterior es considera pràctica deslleial perquè és enganyosa en els mateixos termes que els que estableix l'article 7 de la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial.»

Cinc. Es modifiquen els apartats 2 i 3 de l'article 21, que queden redactats de la manera següent:

«2. Les oficines i els serveis d'informació i atenció al client que les empreses posin a disposició del consumidor i usuari han d'assegurar que aquest tingui constància de les seves queixes i reclamacions, mitjançant el lliurament d'una clau identificadora i un justificant per escrit, en paper o en qualsevol altre suport durador. Si aquests serveis utilitzen l'atenció telefònica o electrònica per portar a terme les seves funcions han de garantir una atenció personal directa, més enllà de la possibilitat d'utilitzar complementàriament altres mitjans tècnics al seu abast.

Les oficines i els serveis d'informació i atenció al client s'han de dissenyar utilitzant mitjans i suports que segueixin els principis d'accessibilitat universal i, si s'escau, mitjans alternatius per garantir-hi l'accés a persones amb discapacitat o persones d'edat avançada.

S'han d'identificar clarament els serveis d'atenció al client en relació amb les altres activitats de l'empresa, i es prohibeix expressament la utilització d'aquest servei per a la utilització i difusió d'activitats de comunicació comercial de qualsevol tipus.

En cas que l'empresari posi a disposició dels consumidors i usuaris una línia telefònica als efectes de comunicar-s'hi en relació amb el contracte subscrit, l'ús d'aquesta línia no pot suposar per al consumidor i usuari un cost superior a la tarifa bàsica, sense perjudici del dret dels proveïdors de serveis de telecomunicacions de

cobrar per aquest tipus de trucades. A aquest efecte, s'entén per tarifa bàsica el cost ordinari de la trucada de què es tracti, sempre que no incorpori un import addicional en benefici de l'empresari.

3. En tot cas, i amb ple respecte al que disposen els apartats precedents, els empresaris han de posar a disposició dels consumidors i usuaris informació sobre l'adreça postal, número de telèfon i número de fax o adreça de correu electrònic en què el consumidor i usuari, sigui quin sigui el seu lloc de residència, pugui interposar les seves queixes i reclamacions o sol·licitar informació sobre els béns o serveis oferts o contractats. Els empresaris han de comunicar la seva adreça legal si aquesta no coincideix amb la seva adreça habitual per a la correspondència.

Els empresaris han de donar resposta a les reclamacions rebudes en el termini més breu possible i en tot cas en el termini màxim d'un mes des de la presentació de la reclamació. En cas que en el termini esmentat aquesta no s'hagi resolt satisfactòriament, els empresaris adherits a un sistema extrajudicial de resolució de conflictes han de facilitar al consumidor i usuari l'accés quan aquest reuneixi els requisits que preveuen la Recomanació 98/257/CE de la Comissió, de 30 de març, relativa als principis aplicables als òrgans responsables de la solució extrajudicial dels litigis en matèria de consum, i la Recomanació 2001/310/CE de la Comissió, de 4 d'abril de 2001, relativa als principis aplicables als òrgans extrajudicials de resolució consensual de litigis en matèria de consum, o la normativa que sigui aplicable i, com a tals, hagin estat notificats a la xarxa comunitària d'òrgans nacionals de la solució extrajudicial de litigis en matèria de consum.»

Sis. S'afegeix un nou apartat 4 a l'article 47, que queda redactat de la manera següent:

«4. L'incompliment de l'obligació de subministrar les condicions generals de la contractació que estableix l'article 81.1 d'aquesta Llei, el poden sancionar els òrgans o les entitats corresponents de les comunitats autònomes i de les corporacions locals competents en matèria de defensa dels consumidors i usuaris. L'Agència Espanyola de Consum i Seguretat Alimentària i Nutrició pot sancionar igualment l'incompliment d'aquesta obligació en els sectors que estiguin afectats per les competències exclusives de l'Estat.»

Set. S'afegeix una nova lletra o) a l'apartat 1 de l'article 49, que queda redactada de la manera següent:

«o) L'obstrucció o negativa a subministrar les condicions generals de la contractació que estableix l'article 81.1 d'aquesta Llei.»

Vuit. S'afegeix un nou paràgraf al final de l'article 53, que queda redactat en els termes següents:

«Article 53. *Accions de cessació.*

(...)

A qualsevol acció de cessació es pot acumular sempre que se sol·liciti la nul·litat i anul·labilitat, la d'incompliment d'obligacions, la de resolució o rescissió contractual i la de restitució de quantitats que s'hagin cobrat en virtut de la realització de les conductes o estipulacions o condicions generals declarades abusives o no transparents, així com la d'indemnització de danys i perjudicis que hagi causat l'aplicació d'aquestes clàusules o pràctiques. D'aquesta acció acumulada accessòria ha de conèixer el mateix jutjat encarregat de l'acció principal, la de cessació per la via que preveu la llei processal.

Són acumulables a qualsevol acció de cessació interposada per associacions de consumidors i usuaris la de nul·litat i anul·labilitat, d'incompliment d'obligacions, la de resolució o rescissió contractual i la de restitució de quantitats que s'hagin

cobrat en virtut de la realització de les conductes o estipulacions o condicions generals declarades abusives o no transparents, així com la d'indemnització de danys i perjudicis que hagi causat l'aplicació d'aquestes clàusules o pràctiques.»

Nou. Es modifica l'apartat 4 de l'article 57, que queda redactat en els termes següents:

«4. No són vinculants per als consumidors els convenis arbitrals subscrits amb un empresari abans que sorgeixi el conflicte. La subscripció d'aquest conveni té per a l'empresari la consideració d'acceptació de l'arbitratge per a la solució de les controvèrsies derivades de la relació jurídica a la qual es refereixi, sempre que l'acord de submissió reuneixi els requisits que exigeixen les normes aplicables.»

Deu. Es modifica l'apartat 2 de l'article 59, que queda redactat en els termes següents:

«2. Els contractes amb consumidors i usuaris es regeixen, en tot el que no estableixin expressament aquesta norma o lleis especials, pel dret comú aplicable als contractes.

La regulació sectorial dels contractes amb els consumidors i usuaris ha de respectar el nivell de protecció dispensat en aquesta Llei, sense perjudici que prevalguin i siguin aplicables preferentment les disposicions sectorials respecte dels aspectes expressament previstos en les disposicions del dret de la Unió Europea de les quals derivin.

No obstant el que preveu el paràgraf anterior, la regulació sectorial pot elevar el nivell de protecció conferit per aquesta Llei sempre que respecti, en tot cas, les disposicions del dret de la Unió Europea.»

Onze. S'afegeix l'article 59 bis, amb la redacció següent:

«Article 59 bis. *Definicions.*

1. Als efectes d'aquest llibre s'entén per:

a) «contracte de venda»: qualsevol contracte en virtut del qual l'empresari transmeti o es compromet a transmetre a un consumidor la propietat de certs béns i el consumidor pagui o es compromet a pagar-ne el preu, inclòs qualsevol contracte l'objecte del qual estigui constituït a la vegada per béns i serveis.

b) «contracte de serveis»: qualsevol contracte, a excepció d'un contracte de venda, en virtut del qual l'empresari presti o es compromet a prestar un servei al consumidor i usuari i aquest pagui o es compromet a pagar-ne el preu.

c) «contracte complementari»: un contracte pel qual el consumidor i usuari adquireixi béns o serveis sobre la base d'un altre contracte subscrit amb un empresari, inclosos els contractes a distància o subscrits fora de l'establiment, i aquests béns o serveis els proporcioni l'empresari o un tercer sobre la base d'un acord entre aquest tercer i l'empresari.

d) «establiment mercantil»: qualsevol instal·lació immoble de venda al detall en què l'empresari exerceix la seva activitat de manera permanent; o qualsevol instal·lació mòbil de venda al detall en què l'empresari exerceix la seva activitat de manera habitual.

e) «béns elaborats de conformitat amb les especificacions del consumidor i usuari»: qualsevol bé no prefabricat per a l'elaboració del qual sigui determinant una elecció o decisió individual per part del consumidor i usuari.

f) «suport durador»: qualsevol instrument que permeti al consumidor i usuari a l'empresari emmagatzemar informació que se li hagi adreçat personalment de manera que en el futur la pugui consultar durant un període de temps d'acord amb els fins d'aquesta informació i que permeti la seva reproducció fidel. Entre d'altres, tenen la consideració de suport durador el paper, les memòries USB, els CD-ROM,



els DVD, les targetes de memòria o els discos durs d'ordinador, els correus electrònics, així com els missatges SMS.

g) «servei financer»: qualsevol servei en l'àmbit bancari, de crèdit, d'assegurances, de pensió privada, d'inversió o de pagament.

h) «subhasta pública»: procediment de contractació transparent i competitiu en virtut del qual l'empresari ofereix béns o serveis als consumidors i usuaris que assisteixin o puguin assistir a la subhasta en persona, dirigit per un subhastador i en el qual l'adjudicatari estigui obligat a comprar els béns o serveis.

i) «contingut digital»: les dades produïdes i subministrades en format digital.

j) «garantia comercial»: qualsevol compromís assumit per un empresari o un productor (el «garant») davant del consumidor i usuari, a més de les seves obligacions legals respecte a la garantia de conformitat, de reemborsar el preu pagat, substituir o reparar el bé o prestar un servei relacionat amb aquest, en cas que no es compleixin les especificacions o qualsevol altre element no relacionat amb la conformitat del bé amb el contracte, enunciats en el document de garantia o en la publicitat corresponent, disponible en el moment de la formalització del contracte o abans.

2. Als efectes d'aquest llibre, títol I, capítol I, articles 66 bis i 66 ter i del títol III, es consideren béns les coses mobles corporals, excepte els venuts per l'autoritat corresponent després d'un embargament o una altra mesura similar. L'aigua, el gas i l'electricitat es consideren «béns» quan estiguin envasats per a la seva comercialització en un volum delimitat o en quantitats determinades.»

Dotze. Es modifica l'article 60, que queda redactat en els termes següents:

«Article 60. *Informació prèvia al contracte.*

1. Abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per un contracte o una oferta corresponent, l'empresari li ha de facilitar de manera clara i comprensible, llevat que sigui manifesta pel context, la informació rellevant, veraç i suficient sobre les característiques principals del contracte, en particular sobre les seves condicions jurídiques i econòmiques.

2. Són rellevants les obligacions d'informació sobre els béns o serveis que estableix aquesta norma i qualssevol altres que siguin aplicables i, a més:

a) Les característiques principals dels béns o serveis, en la mesura adequada al suport utilitzat i als béns o serveis.

b) La identitat de l'empresari, incloses les dades corresponents a la raó social, el nom comercial, la seva adreça completa i el seu número de telèfon i, si s'escau, de l'empresari pel compte del qual actua.

c) El preu total, inclosos tots els impostos i taxes. Si per la naturalesa dels béns o serveis el preu no es pot calcular raonablement per endavant o està subjecte a l'elaboració d'un pressupost, la manera com es determina el preu així com totes les despeses addicionals de transport, lliurament o postals o, si aquestes despeses no es poden calcular raonablement per endavant, el fet que pot ser necessari abonar aquestes despeses addicionals.

En qualsevol informació al consumidor i usuari sobre el preu dels béns o serveis, inclosa la publicitat, s'ha d'informar del preu total, i desglossar, si s'escau, l'import dels increments o descomptes que siguin aplicables, de les despeses que es facin repercutir al consumidor i usuari i de les despeses addicionals per serveis accessoris, finançament, utilització de diferents mitjans de pagament o altres condicions de pagaments similars.

d) Els procediments de pagament, lliurament i execució, la data en què l'empresari es compromet a lliurar els béns o a executar la prestació del servei.

e) A més del recordatori de l'existència d'una garantia legal de conformitat per als béns, l'existència i les condicions dels serveis postvenda i les garanties comercials.

f) La durada del contracte, o, si el contracte és de durada indeterminada o es prolonga de manera automàtica, les condicions de resolució. A més, de manera expressa, s'ha d'indicar l'existència de compromisos de permanència o vinculació d'ús exclusiu dels serveis d'un determinat prestador així com les penalitzacions en cas de baixa en la prestació del servei.

g) La llengua o les llengües en les quals es pot formalitzar el contracte, quan no sigui aquella en la qual se li ha ofert la informació prèvia a la contractació.

h) L'existència del dret de desistiment que pugui correspondre al consumidor i usuari, el termini i la manera d'exercir-lo.

i) La funcionalitat dels continguts digitals, incloses les mesures tècniques de protecció aplicables, com són, entre d'altres, la protecció a través de la gestió dels drets digitals o la codificació regional.

j) Qualsevol interoperabilitat rellevant del contingut digital amb els aparells i programes coneguts per l'empresari o que calgui esperar raonablement que conegui, com són, entre d'altres, el sistema operatiu, la versió necessària o determinats elements dels suports físics.

k) El procediment per atendre les reclamacions dels consumidors i usuaris, així com, si s'escau, la informació sobre el sistema extrajudicial de resolució de conflictes que preveu l'article 21.4.

3. L'apartat 1 s'aplica també als contractes per al subministrament d'aigua, gas o electricitat –quan no estiguin envasats per a la venda en un volum delimitat o en quantitats determinades–, calefacció mitjançant sistemes urbans i contingut digital que no es presti en un suport material.

4. La informació precontractual s'ha de facilitar al consumidor i usuari de manera gratuïta i almenys en castellà.»

Tretze. S'addiciona l'article 60 bis, amb la redacció següent:

«Article 60 bis. *Pagaments addicionals.*

1. Abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per qualsevol contracte o oferta, l'empresari ha d'obtenir el seu consentiment exprés per a qualsevol pagament addicional a la remuneració acordada per a l'obligació contractual principal de l'empresari. Aquests suplementos opcionals s'han de comunicar d'una manera clara i comprensible i l'acceptació pel consumidor i usuari s'ha d'efectuar sobre una base d'opció d'inclusió. Si l'empresari no ha obtingut el consentiment exprés del consumidor i usuari, però l'ha deduït utilitzant opcions per defecte que aquest ha de rebutjar per evitar el pagament addicional, el consumidor i usuari té dret al reemborsament del pagament esmentat.

2. Correspon a l'empresari provar el compliment de les obligacions a què aquest article es refereix.»

Catorze. S'addiciona l'article 60 ter, amb la redacció següent:

«Article 60 ter. *Càrrecs per la utilització de mitjans de pagament.*

1. Els empresaris no poden facturar als consumidors i usuaris, per l'ús de determinats mitjans de pagament, càrrecs que superin el cost suportat per l'empresari per l'ús d'aquests mitjans.

2. Correspon a l'empresari provar el compliment de les obligacions a què aquest article es refereix.»

Quinze. Es modifica la redacció de l'article 63, que queda redactat de la manera següent:

«En els contractes amb consumidors i usuaris, aquests tenen dret a rebre la factura en paper. Si s'escau, l'expedició de la factura electrònica ha d'estar

condicionada al fet que l'empresari hagi obtingut prèviament el consentiment exprés del consumidor. La sol·licitud del consentiment ha de precisar la manera com s'ha de procedir a rebre la factura electrònica, així com la possibilitat que el destinatari que hagi donat el seu consentiment el pugui revocar i la manera com es pot efectuar aquesta revocació.

El dret del consumidor i usuari a rebre la factura en paper no pot quedar condicionat al pagament de cap quantitat econòmica.»

Setze. S'addiciona l'article 66 bis, amb la redacció següent:

«Article 66 bis. *Lliurament dels béns comprats mitjançant un contracte de venda.*

1. Excepte que les parts acordin una altra cosa, l'empresari ha de lliurar els béns mitjançant la transmissió de la seva possessió material o control al consumidor i usuari, sense cap demora indeguda i en un termini màxim de 30 dies naturals a partir de la formalització del contracte.

2. Si l'empresari no compleix la seva obligació de lliurament, el consumidor i usuari li ha de demanar que la compleixi en un termini addicional adequat a les circumstàncies. Si l'empresari no lliura els béns en el termini addicional esmentat, el consumidor i usuari té dret a resoldre el contracte.

El que disposa aquest apartat no és aplicable quan l'empresari hagi rebutjat lliurar els béns o el termini de lliurament sigui essencial a la vista de totes les circumstàncies que concorrin en la seva formalització o quan el consumidor i usuari informi l'empresari, abans de la formalització del contracte, que és essencial el lliurament abans d'una data determinada o en una data determinada. En aquests casos, si l'empresari no compleix la seva obligació de lliurament dels béns en el termini acordat amb el consumidor i usuari, o en el termini fixat en l'apartat 1, el consumidor i usuari té dret a resoldre el contracte immediatament.

3. Quan s'hagi resolt el contracte, l'empresari ha de procedir a reemborsar, sense cap demora indeguda, totes les quantitats abonades pel consumidor i usuari en virtut d'aquest. En cas de retard injustificat quant a la devolució de les quantitats, el consumidor i usuari pot reclamar que se li pagui el doble de la suma deguda, sense perjudici del seu dret a ser indemnitzat pels danys i perjudicis soferts en el que excedeixin la quantitat esmentada.

4. Correspon a l'empresari la càrrega de la prova sobre el compliment dels terminis a què es refereix aquest article.»

Disset. S'addiciona l'article 66 ter, amb la redacció següent:

«Article 66 ter. *Transmissió del risc.*

Quan l'empresari trameti al consumidor i usuari els béns comprats, el risc de pèrdua o deteriorament d'aquests s'ha de transmetre al consumidor i usuari quan ell o un tercer indicat per ell, diferent del transportista, n'hagi adquirit la possessió material. No obstant això, en cas que sigui el consumidor i usuari el que encarregui el transport dels béns o el transportista escollit no estigui entre els proposats per l'empresari, el risc s'ha de transmetre al consumidor i usuari amb el lliurament dels béns al transportista, sense perjudici dels seus drets davant d'aquest.»

Divuit. S'addiciona l'article 66 quater, amb la redacció següent:

«Article 66 quater. *Prohibició de trameses i subministraments no sol·licitats.*

1. Queden prohibits la tramesa i el subministrament al consumidor i usuari de béns, d'aigua, gas o electricitat, de calefacció mitjançant sistemes urbans, de contingut digital o de prestació de serveis no sol·licitats per ell, quan les trameses i els subministraments esmentats incloguin una pretensió de pagament de qualsevol naturalesa.

En cas que així es faci, i sense perjudici de la infracció que això suposi, el consumidor i usuari receptor no està obligat a la seva devolució o custòdia, ni se li pot reclamar cap pagament per part de l'empresari que va enviar el bé o va subministrar el servei no sol·licitat. En aquest cas, la manca de resposta del consumidor i usuari a aquesta tramesa, subministrament o prestació de serveis no sol·licitats no es considera consentiment.

En cas de contractes per al subministrament d'aigua, gas, electricitat –quan no estiguin envasats per a la venda en un volum delimitat o en quantitats determinades–, o calefacció mitjançant sistemes urbans, en els quals el subministrament ja s'estava prestant prèviament al subministrament no sol·licitat al nou subministrador, s'entén l'interès del consumidor a continuar amb el subministrament del servei amb el seu subministrador anterior, i ha de tornar a ser subministrat per aquest, qui té dret a cobrar els subministraments a l'empresa que va subministrar indegudament.

2. Si el consumidor i usuari decideix tornar els béns rebuts no ha de respondre pels danys o demèrits soferts, i té dret a ser indemnitzat per les despeses i pels danys i perjudicis que se li hagin causat.»

Dinou. Es modifica l'article 67, que queda redactat de la manera següent:

«Article 67. *Normes de dret internacional privat.*

1. La llei aplicable als contractes subscrits amb consumidors i usuaris s'ha de determinar pel que preveu el Reglament (CE) núm. 593/2008 del Parlament Europeu i del Consell, de 17 de juny de 2008, sobre la llei aplicable a les obligacions contractuals (Roma I), així com la resta de disposicions del dret de la Unió Europea que els siguin aplicables. Quan no s'hagi pogut determinar el contingut de la llei estrangera, s'ha d'aplicar subsidiàriament la llei material espanyola.

2. Les normes de protecció davant de les clàusules abusives que contenen els articles 82 a 91, ambdós inclosos, són aplicables als consumidors i usuaris, sigui quina sigui la llei escollida per les parts per regir el contracte, quan aquest mantingui una relació estreta amb el territori d'un Estat membre de l'Espai Econòmic Europeu.

S'entén, en particular, que hi ha un vincle estret quan l'empresari exerceixi les seves activitats en un o diversos estats membres de l'Espai Econòmic Europeu, o per qualsevol mitjà de publicitat o comunicació dirigeixi aquestes activitats a un o diversos estats membres i el contracte estigui comprès en el marc d'aquestes activitats. En els contractes relatius a immobles s'entén, així mateix, que hi ha un vincle estret quan estiguin situats en el territori d'un Estat membre.

3. Les normes de protecció en matèria de garanties que contenen els articles 114 a 126, ambdós inclosos, són aplicables als consumidors i usuaris, sigui quina sigui la llei escollida per les parts per regir el contracte, quan aquest mantingui una relació estreta amb el territori d'un Estat membre de l'Espai Econòmic Europeu.

S'entén, en particular, que hi ha un vincle estret quan s'hagi d'utilitzar el bé, exercir el dret o efectuar la prestació en algun dels estats membres de la Unió Europea, o el contracte s'hagi subscrit totalment o parcialment en qualsevol d'aquests, o una de les parts sigui ciutadana d'un Estat membre de la Unió Europea o el negoci jurídic presenti qualsevol altra connexió anàloga o vincle estret amb el territori de la Unió Europea.»

Vint. Es modifica l'article 71, que queda redactat de la manera següent:

«Article 71. *Termini per a l'exercici del dret de desistiment.*

1. El consumidor i usuari disposa d'un termini mínim de catorze dies naturals per exercir el dret de desistiment.

2. Sempre que l'empresari hagi complert el deure d'informació i documentació que estableix l'article 69.1, el termini a què es refereix l'apartat anterior s'ha de computar des de la recepció del bé objecte del contracte o des de la formalització d'aquest si l'objecte del contracte és la prestació de serveis.

3. Si l'empresari no ha complert el deure d'informació i documentació sobre el dret de desistiment, el termini per al seu exercici finalitza dotze mesos després de la data d'expiració del període de desistiment inicial, a comptar des que es va lliurar el bé contractat o s'hagi subscrit el contracte, si l'objecte d'aquest és la prestació de serveis.

Si el deure d'informació i documentació es compleix durant el termini de dotze mesos esmentat, el termini legalment previst per a l'exercici del dret de desistiment comença a comptar des d'aquest moment.

4. Per determinar l'observança del termini per desistir s'ha de tenir en compte la data d'expedició de la declaració de desistiment.»

Vint-i-u. S'afegeix un nou apartat 4 a l'article 74, que queda redactat de la manera següent:

«4. En cas que l'usuari incompleixi el compromís de permanència adquirit amb l'empresa, la penalització per baixa, o cessament prematur de la relació contractual, ha de ser proporcional al nombre de dies no efectius del compromís de permanència acordat.»

Vint-i-dos. Es modifica el primer paràgraf de l'article 76, que queda redactat de la manera següent:

«Quan el consumidor i usuari hagi exercit el dret de desistiment, l'empresari està obligat a tornar les sumes abonades pel consumidor i usuari sense retenció de despeses. La devolució d'aquestes s'ha d'efectuar sense demores indegudes i, en tot cas, abans que hagin transcorregut 14 dies naturals des de la data en què hagi estat informat de la decisió de desistiment del contracte pel consumidor i usuari.»

Vint-i-tres. S'addiciona l'article 76 bis, amb la redacció següent:

«Article 76 bis. *Efectes de l'exercici del dret de desistiment en els contractes complementaris.*

1. Sense perjudici del que disposa l'article 29 de la Llei 16/2011, de 24 de juny, de contractes de crèdit al consum, l'exercici per part del consumidor i usuari del seu dret de desistiment de conformitat amb les disposicions d'aquesta Llei té per efecte l'extinció automàtica i sense cap cost per al consumidor i usuari de qualsevol contracte complementari, excepte en els casos en què siguin complementaris de contractes subscrits a distància o fora de l'establiment en què, sense perjudici de la seva extinció automàtica, el consumidor i usuari ha d'assumir els costos que preveuen els articles 107.2 i 108 d'aquesta norma.

2. Exercit el dret de desistiment sobre el contracte principal, les parts s'han de restituir recíprocament les prestacions rebudes en virtut del contracte complementari, sense cap demora indeguda i, en tot cas, abans que hagin transcorregut 14 dies naturals des de la data en què el consumidor i usuari hagi informat l'empresari de la seva decisió de desistir del contracte principal.

En el cas que l'empresari no reintegri totes les quantitats abonades en virtut del contracte complementari en el termini assenyalat, el consumidor i usuari pot reclamar que se li pagui el doble de la suma deguda, sense perjudici al seu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudicis soferts en el que excedeixin la quantitat esmentada. Correspon a l'empresari la càrrega de la prova sobre el compliment del termini.



El consumidor i usuari té dret al reemborsament de les despeses necessàries i útils que hagi efectuat en el bé.

3. En cas que al consumidor i usuari li sigui impossible tornar la prestació objecte del contracte complementari per pèrdua, destrucció o una altra causa que li sigui imputable, ha de respondre del valor de mercat que hagi tingut la prestació en el moment de l'exercici del dret de desistiment, llevat que aquest valor sigui superior al preu d'adquisició, cas en què ha de respondre d'aquest.

4. Quan l'empresari hagi incomplert el deure d'informació i documentació sobre el dret de desistiment del contracte principal, la impossibilitat de devolució només és imputable al consumidor i usuari quan aquest hagi omès la diligència que li és exigible en els seus propis assumptes.

5. El que disposen els apartats anteriors també és aplicable als contractes complementaris d'altres subscrits a distància o fora de l'establiment, que regula el títol III del llibre II d'aquesta Llei.»

Vint-i-quatre. Es modifica l'article 77, que queda redactat de la manera següent:

«Article 77. *Desistiment d'un contracte vinculat a finançament al consumidor i usuari.*

Quan s'exerceixi el dret de desistiment en els contractes subscrits entre un empresari i un consumidor i usuari, inclosos els contractes a distància i els subscrits fora de l'establiment mercantil de l'empresari, i el preu a abonar pel consumidor i usuari hagi estat totalment o parcialment finançat mitjançant un crèdit concedit per l'empresari contractant o per part d'un tercer, previ acord d'aquest amb l'empresari contractant, l'exercici del dret de desistiment implica al mateix temps la resolució del crèdit sense cap penalització per al consumidor i usuari.»

Vint-i-cinc. Es modifica el paràgraf b) de l'apartat 1 de l'article 80, que queda redactat en els termes següents:

«b) Accessibilitat i llegibilitat, de manera que permeti al consumidor i usuari el coneixement previ a la formalització del contracte sobre la seva existència i contingut. En cap cas s'entén complert aquest requisit si la mida de la lletra del contracte és inferior al mil·límetre i mig o el contrast insuficient amb el fons fa difícil la lectura.»

Vint-i-sis. Es modifica l'article 81, que queda redactat en els termes següents:

«1. Les empreses que subscriguin contractes amb els consumidors i usuaris, a sol·licitud de l'Agència Espanyola de Consum i Seguretat Alimentària i Nutrició, dels òrgans o entitats corresponents de les comunitats autònomes i de les corporacions locals competents en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, dins de l'àmbit de les seves competències respectives, estan obligades a remetre les condicions generals de contractació que integrin els contractes esmentats, en el termini màxim d'un mes des de la recepció de la sol·licitud, per tal de facilitar l'estudi i la valoració del possible caràcter abusiu de determinades clàusules i, si s'escau, exercir les competències que en matèria de control i sanció els atribueix aquesta Llei.

2. Els notaris i els registradors de la propietat i mercantils, en l'exercici professional de les seves funcions públiques respectives, han d'informar els consumidors i usuaris dels assumptes propis de la seva especialitat i competència.

3. Les clàusules, condicions o estipulacions que utilitzin les empreses públiques o concessionàries de serveis públics estan sotmeses a l'aprovació i el control de les administracions públiques competents, quan així es disposi com a requisit de validesa i independentment de la consulta al Consell de Consumidors i Usuaris, que preveuen aquesta o altres lleis, tot això sense perjudici de la seva submissió a les disposicions generals d'aquesta norma.»

Vint-i-set. Es modifica l'article 83, que queda redactat de la manera següent:

«Article 83. *Nul·litat de les clàusules abusives i subsistència del contracte.*

Les clàusules abusives són nul·les de ple dret i s'han de tenir per no posades. A aquests efectes, el jutge, prèvia audiència de les parts, ha de declarar la nul·litat de les clàusules abusives incloses en el contracte, el qual, no obstant això, segueix sent obligatori per a les parts en els mateixos termes, sempre que pugui subsistir sense les clàusules esmentades.»

Vint-i-vuit. En el llibre II es modifica el títol III i se suprimeix el contingut del títol IV, i el títol V passa a enumerar-se com a IV. El títol III queda redactat en els termes següents:

## «TÍTOL III

### **Contractes subscrits a distància i contractes subscrits fora de l'establiment mercantil**

#### CAPÍTOL I

#### **Disposicions generals**

Article 92. *Àmbit d'aplicació.*

1. Es regeixen pel que disposa aquest títol els contractes subscrits a distància amb els consumidors i usuaris en el marc d'un sistema organitzat de venda o prestació de serveis a distància, sense la presència física simultània de l'empresari i del consumidor i usuari, i en què s'hagin utilitzat exclusivament una o més tècniques de comunicació a distància fins al moment de la formalització del contracte i en la mateixa formalització d'aquest.

Entre d'altres, tenen la consideració de tècniques de comunicació a distància: el correu postal, Internet, el telèfon o el fax.

2. Les disposicions d'aquest títol també són aplicables als contractes següents subscrits amb consumidors i usuaris fora de l'establiment mercantil:

a) Contractes subscrits amb la presència física simultània de l'empresari i del consumidor i usuari, en un lloc diferent de l'establiment mercantil de l'empresari.

b) Contractes en els quals el consumidor i usuari ha fet una oferta en les mateixes circumstàncies que les que preveu la lletra a).

c) Contractes subscrits a l'establiment mercantil de l'empresari o mitjançant l'ús de qualsevol mitjà de comunicació a distància immediatament després que hi hagi hagut contacte personal i individual amb el consumidor i usuari en un lloc que no sigui l'establiment mercantil de l'empresari, amb la presència física simultània de l'empresari i el consumidor i usuari.

d) Contractes subscrits durant una excursió organitzada per l'empresari amb la finalitat de promocionar i vendre productes o serveis al consumidor i usuari.

3. Sense perjudici del que estableix l'article 10 i del caràcter irrenunciable dels drets reconeguts al consumidor i usuari en aquest títol, són vàlides les clàusules contractuals que siguin més beneficioses per al consumidor i usuari.

4. Tots els contractes i les ofertes subscrits fora de l'establiment mercantil es consideren sotmesos a les disposicions d'aquest títol, i correspon a l'empresari la prova en contra.

## Article 93. *Excepcions.*

La regulació que estableix aquest títol no és aplicable:

- a) Als contractes de serveis socials, inclosos l'habitatge social, la cura dels nens i el suport a les famílies i persones necessitades, temporalment o permanentment, inclosa l'atenció a llarg termini.
- b) Als contractes de serveis relacionats amb la salut, prestats per un professional sanitari a pacients per avaluar, mantenir o restablir el seu estat de salut, incloses la recepta, dispensació i provisió de medicaments i productes sanitaris, independentment del fet que aquests serveis es prestin en instal·lacions sanitàries.
- c) Als contractes d'activitats de joc per diners que impliquin apostes de valor monetari en jocs d'atzar, inclosos les loteries, els jocs de casino i les apostes.
- d) Als contractes de serveis financers.
- e) Als contractes de creació, adquisició o transferència de béns immobles o de drets sobre aquests.
- f) Als contractes per a la construcció d'edificis nous, la transformació substancial d'edificis existents i el lloguer d'allotjaments per al seu ús com a habitatge.
- g) Als contractes relatius als viatges combinats, les vacances combinades i els circuits combinats que regula aquesta Llei.
- h) Als contractes relatius a la protecció dels consumidors i usuaris respecte a determinats aspectes dels contractes d'aprofitament per torn de béns d'ús turístic, d'adquisició de productes de vacances de llarga durada, de revenda i d'intercanvi que regula la Llei 4/2012, de 6 de juliol, de contractes d'aprofitament per torn de béns d'ús turístic, d'adquisició de productes de vacances de llarga durada, de revenda i d'intercanvi i normes tributàries.
- i) Als contractes que, d'acord amb la legislació vigent, s'hagin de subscriure davant un fedatari públic, obligat per llei a ser independent i imparcial i a garantir, mitjançant el subministrament d'una informació jurídica comprensible, que el consumidor i usuari subscriu el contracte únicament prèvia reflexió suficient i amb ple coneixement del seu abast jurídic.
- j) Als contractes per al subministrament de productes alimentaris, begudes o altres béns de consum corrent a la llar, subministrats físicament per un empresari mitjançant lliuraments freqüents i regulars a la llar o lloc de residència o de treball del consumidor i usuari.
- k) Als contractes de serveis de transport de passatgers, sense perjudici de l'aplicació de l'article 98.2.
- l) Als contractes subscrits mitjançant distribuïdors automàtics o instal·lacions comercials automatitzades.
- m) Als contractes subscrits amb operadors de telecomunicacions a través de telèfons públics per a la utilització d'aquests telèfons, o subscrits per a l'establiment d'una única connexió de telèfon, Internet o fax per part d'un consumidor i usuari.

## Article 94. *Comunicacions comercials i contractació electrònica.*

En les comunicacions comercials per correu electrònic o altres mitjans de comunicació electrònica i en la contractació a distància de béns o serveis per mitjans electrònics, s'ha d'aplicar, a més del que disposa aquest títol, la normativa específica sobre serveis de la societat de la informació i comerç electrònic.

Quan el que disposa aquest títol entri en contradicció amb el contingut de la normativa específica sobre serveis de la societat de la informació i comerç electrònic, aquesta és aplicable preferentment, excepte el que preveu l'article 97.7, paràgraf segon.

Article 95. *Serveis d'intermediació en els contractes a distància.*

Els operadors de les tècniques de comunicació a distància, entenent per tals les persones físiques o jurídiques, públiques o privades, que siguin titulars de les tècniques de comunicació a distància utilitzades pels empresaris, estan obligats a procurar, en la mesura de les seves possibilitats i amb la diligència deguda, que aquests respectin els drets que aquest títol reconeix als consumidors i usuaris i compleixin les obligacions que se'ls hi imposen.

El que disposa el paràgraf anterior no és exigible als prestadors de serveis d'intermediació de la societat de la informació, que es regeixen pel que preveu la normativa específica sobre serveis de la societat de la informació i el comerç electrònic.

Article 96. *Comunicacions comercials a distància.*

1. En totes les comunicacions comercials a distància ha de constar inequívocament el seu caràcter comercial.

2. En el cas de comunicacions telefòniques, s'ha de precisar explícitament i clarament, a l'inici de qualsevol conversa amb el consumidor i usuari, la identitat de l'empresari, o si escau, la identitat de la persona a compte de la qual efectua la trucada, així com indicar-ne la finalitat comercial. En cap cas, les trucades telefòniques s'han d'efectuar abans de les 9 hores ni més tard de les 21 hores ni els festius o caps de setmana.

3. La utilització per part de l'empresari de tècniques de comunicació que consisteixen en un sistema automatitzat de trucades sense intervenció humana o el telefax necessita el consentiment exprés previ del consumidor i usuari.

El consumidor i usuari té dret a no rebre, sense el seu consentiment, trucades amb fins de comunicació comercial que s'efectuïn mitjançant sistemes diferents dels referits a l'apartat anterior, quan hagi decidit no constar a les guies de comunicacions electròniques disponibles al públic, exercit el dret al fet que les dades que hi apareixen no siguin utilitzades amb fins de publicitat o prospecció comercial, o sol·licitada la incorporació als fitxers comuns d'exclusió de tramesa de comunicacions comercials regulats a la normativa de protecció de dades personals.

4. El consumidor i usuari té dret a oposar-se a rebre ofertes comercials no desitjades, per telèfon, fax o altres mitjans de comunicació equivalents.

En el marc d'una relació preexistent, el consumidor i usuari té dret així mateix a oposar-se a rebre comunicacions comercials per correu electrònic o un altre mitjà de comunicació electrònica equivalent. Ha de ser informat en cadascuna de les comunicacions comercials dels mitjans senzills i gratuïts per oposar-se a rebre-les.

5. En els casos en què una oferta comercial no desitjada es faci per telèfon, les trucades s'han de portar a terme des d'un número de telèfon identificable. Quan l'usuari rebí la primera oferta comercial de l'emissor, se l'ha d'informar tant del seu dret a manifestar la seva oposició a rebre noves ofertes com a obtenir el número de referència de l'oposició esmentada. A sol·licitud del consumidor i usuari, l'empresari està obligat a facilitar-li un justificant d'haver manifestat la seva oposició, que li ha de remetre en el termini més breu possible i en tot cas en el termini màxim d'un mes.

L'emissor està obligat a conservar almenys durant un any les dades relatives als usuaris que hagin exercit el seu dret a oposar-se a rebre ofertes comercials, juntament amb el número de referència atorgat a cadascun d'ells, i els ha de posar a disposició de les autoritats competents.

6. En tot cas, s'han de complir les disposicions vigents sobre protecció dels menors i respecte a la intimitat. Quan per a la realització de comunicacions comercials s'utilitzin dades personals sense disposar del consentiment de l'interessat, s'ha de proporcionar al destinatari la informació que assenyalava l'article 30.2 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i s'ha d'oferir al destinatari l'oportunitat d'oposar-se a la recepció d'aquestes comunicacions.

## CAPÍTOL II

### Informació precontractual i contractes

Article 97. *Informació precontractual dels contractes a distància i els contractes subscrits fora de l'establiment mercantil.*

1. Abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per qualsevol contracte a distància o subscrit fora de l'establiment o qualsevol oferta corresponent, l'empresari li ha de facilitar de manera clara i comprensible la informació següent:

a) Les característiques principals dels béns o serveis, en la mesura adequada al suport utilitzat i als béns o serveis.

b) La identitat de l'empresari, inclòs el seu nom comercial.

c) L'adreça completa de l'establiment de l'empresari i el seu número de telèfon, número de fax i adreça de correu electrònic, quan escaigui, per tal que el consumidor i usuari es pugui posar en contacte i comunicar amb ell de manera ràpida i eficaç, així com, quan escaigui, l'adreça completa i la identitat de l'empresari per compte del qual actua.

d) Si és diferent de l'adreça facilitada de conformitat amb la lletra c), l'adreça completa de la seu de l'empresari i, quan escaigui, la de l'empresari per compte del qual actua, a la qual el consumidor i usuari pot adreçar les seves reclamacions.

e) El preu total dels béns o serveis, inclòs els impostos i les taxes, o, si el preu no es pot calcular raonablement per endavant per la naturalesa dels béns o dels serveis, la manera com es determina el preu, així com, quan escaigui, totes les despeses addicionals de transport, lliurament o postals i qualsevol altra despesa o, si aquestes despeses no es poden calcular raonablement per endavant, el fet que pot ser necessari abonar les despeses addicionals esmentades. En el cas d'un contracte de durada indeterminada o d'un contracte que inclogui una subscripció, el preu ha d'incloure el total dels costos per període de facturació. Quan aquests contractes es cobrin d'acord amb una tarifa fixa, el preu total també ha de significar el total dels costos mensuals. Quan no sigui possible calcular raonablement per endavant el cost total, s'ha d'indicar la manera com es determina el preu.

f) El cost de la utilització de la tècnica de comunicació a distància per a la formalització del contracte, en cas que aquest cost es calculi sobre una base diferent de la tarifa bàsica.

g) Els procediments de pagament, lliurament i execució, la data en què l'empresari es compromet a lliurar els béns o a executar la prestació dels serveis, així com, quan escaigui, el sistema de tractament de les reclamacions de l'empresari.

h) La llengua o les llengües en les quals es pot formalitzar el contracte, quan aquesta no sigui la llengua en la qual se li ha ofert la informació prèvia a la contractació.

i) Quan hi hagi un dret de desistiment, les condicions, el termini i els procediments per exercir aquest dret, així com el model de formulari de desistiment.

j) Quan escaigui, la indicació que el consumidor i usuari ha d'assumir el cost de la devolució dels béns en cas de desistiment i, per als contractes a distància, quan els béns, per la seva naturalesa, no es puguin tornar normalment per correu, el cost de la devolució d'aquests.

k) En cas que el consumidor i usuari exerceixi el dret de desistiment després de la presentació d'una sol·licitud d'acord amb l'article 98.8 o amb l'article 99.3, la informació que en aquest cas el consumidor i usuari ha d'abonar a l'empresari unes despeses raonables de conformitat amb l'article 108.3.

l) Quan d'acord amb l'article 103 no sigui procedent el dret de desistiment, la indicació que al consumidor i usuari no l'assisteix, o les circumstàncies en què el perdrà quan li correspongui.

m) Un recordatori de l'existència d'una garantia legal de conformitat per als béns.



n) Quan escaigui, l'existència d'assistència postvenda al consumidor i usuari, serveis postvenda i garanties comercials, així com les seves condicions.

o) L'existència de codis de conducta pertinents i la manera d'aconseguir-ne exemplars, si s'escau. A aquest efecte, s'entén per codi de conducta l'acord o el conjunt de normes no imposades per disposicions legals, reglamentàries o administratives, en què es defineix el comportament dels empresaris que es comprometen a complir el codi en relació amb una o més pràctiques comercials o sectors econòmics.

p) La durada del contracte, quan escaigui, o, si el contracte és de durada indeterminada o es prolonga de manera automàtica, les condicions de resolució.

q) Quan escaigui, la durada mínima de les obligacions del consumidor i usuari derivades del contracte.

r) Quan escaigui, l'existència i les condicions dels dipòsits o altres garanties financeres que el consumidor i usuari hagi de pagar o aportar a sol·licitud de l'empresari.

s) Quan escaigui, la funcionalitat dels continguts digitals, incloses les mesures tècniques de protecció aplicables.

t) Quan escaigui, qualsevol interoperabilitat rellevant del contingut digital amb els aparells i programes coneguts per l'empresari o que calgui esperar raonablement que aquest pugui conèixer.

u) Quan escaigui, la possibilitat de recórrer a un mecanisme extrajudicial de reclamació i rescabament al qual estigui subjecte l'empresari i els mètodes per tenir-hi accés.

2. L'apartat 1 s'ha d'aplicar també als contractes per al subministrament d'aigua, gas, electricitat –quan no estiguin envasats per a la venda en un volum delimitat o en quantitats determinades–, calefacció mitjançant sistemes urbans i contingut digital que no es presti en un suport material.

3. En les subhastes públiques, la informació a què es refereix l'apartat 1. b), c) i d) es pot substituir per les dades equivalents del subhastador.

4. La informació que preveu l'apartat 1. i), j) i k) es pot proporcionar a través del model de document d'informació al consumidor i usuari sobre el desistiment que estableix l'annex A. L'empresari haurà complert els requisits d'informació que preveu l'apartat 1. i), j) i k), quan hagi proporcionat aquesta informació correctament emplenada.

5. La informació a què es refereix l'apartat 1 ha de formar part integrant del contracte a distància o subscrit fora de l'establiment i no s'ha d'alterar llevat que les parts disposin expressament el contrari. Correspon a l'empresari provar el compliment correcte dels seus deures informatius i, si s'escau, el pacte exprés del contingut de la informació facilitada abans de la formalització del contracte.

6. Si l'empresari no compleix els requisits d'informació sobre despeses addicionals o altres costos que preveu l'apartat 1. e), o sobre els costos de devolució dels béns que preveu l'apartat 1. j), el consumidor i usuari no ha d'abonar les despeses o els costos esmentats.

7. Els requisits d'informació que estableix aquest capítol s'entenen com a addicionals als requisits que consten a la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici, i a la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.

Sense perjudici del que disposa el paràgraf anterior, si una disposició general o sectorial sobre prestació de serveis, inclosos els serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, relativa al contingut o la manera com s'ha de proporcionar la informació entra en conflicte amb alguna disposició d'aquesta Llei, preval la disposició d'aquesta Llei.

8. La càrrega de la prova en relació amb el compliment dels requisits d'informació que estableix aquest article incumbeix l'empresari.

Article 98. *Requisits formals dels contractes a distància.*

1. En els contractes a distància, l'empresari ha de facilitar al consumidor i usuari, en la llengua utilitzada en la proposta de contractació o bé en la llengua escollida per a la contractació, i, almenys, en castellà, la informació exigida a l'article 97.1, o l'ha de posar a la seva disposició de manera coincident amb les tècniques de comunicació utilitzades a distància, en termes clars i comprensibles, i ha de respectar, en particular, el principi de bona fe en les transaccions comercials, així com els principis de protecció dels qui siguin incapaços de contractar. Sempre que aquesta informació es faciliti en un suport durador ha de ser llegible.

2. Si un contracte a distància que s'ha de subscriure per mitjans electrònics implica obligacions de pagament per al consumidor i usuari, l'empresari l'ha d'assabentar d'una manera clara i destacada, i justament abans que efectui la comanda, de la informació que estableix l'article 97.1.a), e), p) i q).

L'empresari ha de vetllar perquè el consumidor i usuari, quan efectui la comanda, confirmi expressament que és conscient que aquesta implica una obligació de pagament. Si la realització d'una comanda es fa activant un botó o una funció similar, el botó o la funció similar s'han d'etiquetar, de manera que sigui fàcilment llegible, únicament amb l'expressió «comanda amb obligació de pagament» o una formulació anàloga no ambigua que indiqui que la realització de la comanda implica l'obligació de pagar a l'empresari. En cas contrari, el consumidor i usuari no queda obligat pel contracte o comanda.

3. Els llocs web de comerç han d'indicar de manera clara i llegible, al més tard a l'inici del procediment de compra, si s'aplica alguna restricció de lliurament i quines són les modalitats de pagament acceptades.

4. Si el contracte se subscriu a través d'una tècnica de comunicació a distància en la qual l'espai o el temps per facilitar la informació són limitats, l'empresari ha de facilitar en aquest suport específic, abans de la formalització del contracte esmentat, com a mínim la informació precontractual sobre les característiques principals dels béns o serveis, la identitat de l'empresari, el preu total, el dret de desistiment, la durada del contracte i, en el cas de contractes de durada indefinida, les condicions de resolució, tal com es refereix a l'article 97.1. a), b), e), i) i p). L'empresari ha de facilitar al consumidor i usuari les altres informacions que consten a l'article 97 d'una manera apropiada d'acord amb l'apartat 1.

5. Sense perjudici del que disposa l'apartat 4, si l'empresari truca per telèfon al consumidor i usuari per subscriure un contracte a distància, ha de revelar, a l'inici de la conversa, la seva identitat i, si escau, la identitat de la persona a compte de la qual efectua la trucada, així com indicar-ne l'objecte comercial.

6. En els casos en què sigui l'empresari el que es posi en contacte telefònicament amb un consumidor i usuari per portar a terme la formalització d'un contracte a distància, ha de confirmar l'oferta al consumidor i usuari per escrit, o llevat de l'oposició d'aquest, en qualsevol suport de naturalesa duradora. El consumidor i usuari només queda vinculat una vegada que hagi acceptat l'oferta mitjançant la seva signatura o mitjançant la tramesa del seu acord per escrit, que, entre altres mitjans, es pot portar a terme mitjançant paper, correu electrònic, fax o sms.

7. L'empresari ha de facilitar al consumidor i usuari la confirmació del contracte subscrit en un suport durador i en un termini raonable després de la formalització del contracte a distància, al més tard en el moment de lliurament dels béns o abans de l'inici de l'execució del servei. Aquesta confirmació ha d'incloure:

a) Tota la informació que consta a l'article 97.1, excepte si l'empresari ja ha facilitat la informació al consumidor i usuari en un suport durador abans de la formalització del contracte a distància, i

b) Quan escaigui, la confirmació del consentiment previ exprés del consumidor i usuari i del coneixement per part seva de la pèrdua del dret de desistiment de conformitat amb l'article 103.m).

8. En cas que un consumidor i usuari vulgui que la prestació de serveis o el subministrament d'aigua, gas o electricitat –quan no estiguin envasats per a la venda en un volum delimitat o en quantitats determinades– o de calefacció mitjançant sistemes urbans s'iniciï durant el termini de desistiment que preveu l'article 104, l'empresari ha d'exigir que el consumidor i usuari presenti una sol·licitud expressa en aquest sentit.

9. Correspon a l'empresari provar el compliment de les obligacions a què aquest article es refereix. L'empresari ha d'adoptar les mesures adequades i eficaces que li permetin identificar inequívocament el consumidor i usuari amb el qual subscriu el contracte.

10. Aquest article s'entén sense perjudici de les disposicions sobre la formalització de contractes i la realització de comandes per via electrònica que estableix la Llei 34/2002, d'11 de juliol.

#### Article 99. *Requisits formals dels contractes subscrits fora de l'establiment.*

1. En els contractes subscrits fora de l'establiment, l'empresari ha de facilitar al consumidor i usuari la informació exigida a l'article 97.1 en paper o, si aquest hi està d'acord, en un altre suport durador. Aquesta informació ha de ser llegible i estar redactada almenys en castellà i en termes clars i comprensibles.

2. L'empresari ha de facilitar al consumidor i usuari una còpia del contracte signat o la seva confirmació en paper o, si aquest hi està d'acord, en un suport durador diferent, inclosa, quan escaigui, la confirmació del consentiment previ exprés del consumidor i usuari i del coneixement per part seva de la pèrdua del dret de desistiment a què es refereix l'article 103.m).

3. En cas que un consumidor i usuari vulgui que la prestació de serveis o el subministrament d'aigua, gas, electricitat –quan no estiguin envasats per a la venda en un volum delimitat o en quantitats determinades–, o calefacció mitjançant sistemes urbans, s'iniciï durant el termini de desistiment que preveu l'article 104, l'empresari ha d'exigir que el consumidor i usuari presenti una sol·licitud expressa en aquest sentit en un suport durador.

4. Correspon a l'empresari provar el compliment de les obligacions a què aquest article es refereix. L'empresari ha d'adoptar les mesures adequades i eficaces que li permetin identificar inequívocament el consumidor i usuari amb el qual subscriu el contracte.

#### Article 100. *Conseqüències de l'incompliment.*

1. El contracte subscrit sense que s'hagi facilitat al consumidor i usuari la còpia del contracte subscrit o la seva confirmació, d'acord amb els articles 98.7 i 99.2, pot ser anul·lat a instància del consumidor i usuari per via d'acció o excepció.

2. En cap cas l'empresari pot invocar la causa de nul·litat, llevat que l'incompliment sigui exclusiu del consumidor i usuari.

3. L'empresari ha d'assumir la càrrega de la prova del compliment del que disposa aquest article.

#### Article 101. *Necessitat de consentiment exprés.*

1. En cap cas la manca de resposta a l'oferta de contractació es pot considerar l'acceptació d'aquesta.

2. Si l'empresari, sense acceptació explícita del consumidor i usuari destinatari de l'oferta, li subministra el bé o servei ofert, s'ha d'aplicar el que disposa l'article 66 quater.

## CAPÍTOL III

### Dret de desistiment

#### Article 102. *Dret de desistiment.*

1. Llevat de les excepcions que preveu l'article 103, el consumidor i usuari té dret a desistir del contracte durant un període de 14 dies naturals sense indicar-ne el motiu i sense incórrer en cap cost diferent dels que preveuen els articles 107.2 i 108.

2. Són nul·les de ple dret les clàusules que imposin al consumidor i usuari una penalització per l'exercici del seu dret de desistiment o la renúncia a aquest dret.

#### Article 103. *Excepcions al dret de desistiment.*

El dret de desistiment no és aplicable als contractes que es refereixin a:

a) La prestació de serveis, una vegada que el servei hagi estat completament executat, quan l'execució hagi començat, amb consentiment previ exprés del consumidor i usuari i amb el reconeixement per part seva que és conscient que, una vegada que l'empresari hagi executat completament el contracte, haurà perdut el seu dret de desistiment.

b) El subministrament de béns o la prestació de serveis el preu dels quals depengui de fluctuacions del mercat financer que l'empresari no pugui controlar i que es puguin produir durant el període de desistiment.

c) El subministrament de béns confeccionats de conformitat amb les especificacions del consumidor i usuari o clarament personalitzats.

d) El subministrament de béns que es puguin deteriorar o puguin caducar amb rapidesa.

e) El subministrament de béns precintats que no siguin aptes per ser retornats per raons de protecció de la salut o d'higiene i que hagin estat desprecintats després del lliurament.

f) El subministrament de béns que després del seu lliurament i tenint en compte la seva naturalesa s'hagin barrejat de manera indisociable amb altres béns.

g) El subministrament de begudes alcohòliques el preu de les quals s'hagi acordat en el moment de subscriure el contracte de venda i que no es puguin lliurar abans de 30 dies, i el valor real de les quals depengui de fluctuacions del mercat que l'empresari no pugui controlar.

h) Els contractes en els quals el consumidor i usuari hagi sol·licitat específicament a l'empresari que el visiti per efectuar operacions de reparació o manteniment urgent; si, en aquesta visita, l'empresari presta serveis addicionals als sol·licitats específicament pel consumidor o subministra béns diferents de les peces de recanvi utilitzades necessàriament per efectuar les operacions de manteniment o reparació, el dret de desistiment s'ha d'aplicar als serveis o béns addicionals esmentats.

i) El subministrament de gravacions sonores o de vídeo precintades o de programes informàtics precintats que el consumidor i usuari hagi desprecintat després del lliurament.

j) El subministrament de premsa diària, publicacions periòdiques o revistes, amb l'excepció dels contractes de subscripció per al subministrament d'aquestes publicacions.

k) Els contractes subscrits mitjançant subhastes públiques.

l) El subministrament de serveis d'allotjament per a fins diferents dels de servir d'habitatge, transport de béns, lloguer de vehicles, menjar o serveis relacionats amb activitats d'esbarjo, si els contractes preveuen una data o un període d'execució específics.

m) El subministrament de contingut digital que no es presti en un suport material quan l'execució hagi començat amb el consentiment previ exprés del consumidor i usuari amb el coneixement per part seva que en conseqüència perd el seu dret de desistiment.

*Article 104. Termini per a l'exercici del dret de desistiment.*

Sense perjudici del que disposa l'article 105, el termini de desistiment conclou al cap de 14 dies naturals comptats a partir de:

a) En el cas dels contractes de serveis, del dia de la formalització del contracte.

b) En el cas dels contractes de venda, del dia que el consumidor i usuari o un tercer indicat per ell, diferent del transportista, adquireixi la possessió material dels béns sol·licitats, o bé:

1r En cas de lliurament de múltiples béns encarregats pel consumidor i usuari a la mateixa comanda i lliurats per separat, del dia que aquest o un tercer indicat per ell, diferent del transportista, adquireixi la possessió material de l'últim dels béns.

2n En cas de lliurament d'un bé compost per múltiples components o peces, del dia que el consumidor i usuari o un tercer indicat per ell, diferent del transportista, adquireixi la possessió material de l'últim component o peça.

3r En cas de contractes per al lliurament periòdic de béns durant un termini determinat, del dia que el consumidor i usuari o un tercer indicat per ell, diferent del transportista, adquireixi la possessió material del primer d'aquests béns.

c) En el cas dels contractes per al subministrament d'aigua, gas o electricitat –quan no estiguin envasats per a la venda en un volum delimitat o en quantitats determinades–, o de calefacció mitjançant sistemes urbans o de contingut digital que no es presti en un suport material, del dia en què se subscriu el contracte.

*Article 105. Omissió d'informació sobre el dret de desistiment.*

1. Si l'empresari no ha facilitat al consumidor i usuari la informació sobre el dret de desistiment, tal com estableix l'article 97.1.i), el període de desistiment finalitza dotze mesos després de la data d'expiració del període de desistiment inicial, determinada de conformitat amb l'article 104.

2. Si l'empresari ha facilitat al consumidor i usuari la informació que preveu l'apartat 1, en el termini de dotze mesos a partir de la data que preveu l'article 104, el termini de desistiment expira al cap de 14 dies naturals de la data en què el consumidor i usuari rebi la informació.

*Article 106. Exercici i efectes del dret de desistiment.*

1. Abans que venci el termini de desistiment, el consumidor i usuari ha de comunicar a l'empresari la seva decisió de desistir del contracte. A aquest efecte, el consumidor i usuari pot utilitzar el model de formulari de desistiment que consta a l'annex B d'aquesta Llei; o bé fer un altre tipus de declaració inequívoca en la qual assenyali la seva decisió de desistir del contracte.

2. El consumidor i usuari haurà exercit el seu dret de desistiment dins del termini que preveuen l'article 104 i l'article 105, quan hagi enviat la comunicació relativa a l'exercici del dret de desistiment abans que finalitzi el termini esmentat. Per determinar l'observança del termini per desistir s'ha de tenir en compte la data d'expedició de la declaració de desistiment.



3. L'empresari pot oferir al consumidor i usuari, a més de les possibilitats que preveu l'apartat 1, l'opció d'emplenar i enviar electrònicament el model de formulari de desistiment que consta a l'annex B, o qualsevol altra declaració inequívoca a través del lloc web de l'empresari. En aquests casos, l'empresari ha de comunicar sense demora al consumidor i usuari en un suport durador el justificant de recepció del desistiment esmentat.

4. La càrrega de la prova de l'exercici del dret de desistiment ha de recaure en el consumidor i usuari.

5. L'exercici del dret de desistiment extingeix les obligacions de les parts d'executar el contracte a distància o subscrit fora de l'establiment, o de formalitzar el contracte, quan el consumidor i usuari hagi fet una oferta.

6. En cas de contractes per al subministrament d'aigua, gas, electricitat –quan no estiguin envasats per a la venda en un volum delimitat o en quantitats determinades–, o calefacció mitjançant sistemes urbans, en els quals el subministrament ja s'estava efectuant prèviament a la contractació del servei, llevat que expressament s'indiqui el contrari, s'entén l'interès del consumidor a continuar amb el subministrament del servei, i l'ha de tornar a subministrar el seu subministrador anterior. Per contra, si prèviament a la contractació del servei no s'estava efectuant el subministrament, la sol·licitud de desistiment suposa la baixa del servei.

#### Article 107. *Obligacions i drets de l'empresari en cas de desistiment.*

1. L'empresari ha de reemborsar tots els pagament rebuts del consumidor i usuari, inclosos, si s'escau, els costos de lliurament, sense demores indegudes i, en tot cas, abans que hagin transcorregut 14 dies naturals des de la data en què hagi estat informat de la decisió de desistiment del contracte del consumidor i usuari de conformitat amb l'article 106.

En cas de retard injustificat per part de l'empresari respecte a la devolució de les sumes abonades, el consumidor i usuari pot reclamar que se li pagui el doble de l'import degut, sense perjudici al seu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudicis soferts en el que excedeixin la quantitat esmentada.

2. No obstant el que disposa l'apartat 1, en cas que el consumidor i usuari hagi seleccionat expressament una modalitat de lliurament diferent de la modalitat menys costosa de lliurament ordinari, l'empresari no està obligat a reemborsar els costos addicionals que se'n derivin.

3. Excepte en el cas que l'empresari s'hagi ofert a recollir ell mateix els béns, en els contractes de venda, l'empresari pot retenir el reemborsament fins que hagi rebut els béns, o fins que el consumidor i usuari hagi presentat una prova de la devolució dels béns, segons la condició que es compleixi primer.

#### Article 108. *Obligacions i responsabilitat del consumidor i usuari en cas de desistiment.*

1. Excepte si el mateix empresari s'ofereix a recollir els béns, el consumidor i usuari els ha de tornar o lliurar a l'empresari, o a una persona autoritzada per l'empresari a rebre'ls, sense cap demora indeguda i, en tot cas, al més tard en el termini de 14 dies naturals a partir de la data en què comuniqui la seva decisió de desistiment del contracte a l'empresari, de conformitat amb l'article 106. Es considera complert el termini si el consumidor i usuari efectua la devolució dels béns abans que hagi conclòs el termini de 14 dies naturals.

El consumidor i usuari només ha de suportar els costos directes de devolució dels béns, excepte si l'empresari ha acceptat assumir-los o no l'ha informat que li correspon assumir aquests costos.

En el cas de contractes subscrits fora de l'establiment en els quals els béns s'hagin lliurat ja en el domicili del consumidor i usuari en el moment de la

formalització del contracte, l'empresari ha de recollir al seu propi càrrec els béns quan, per la seva naturalesa, no es puguin retornar per correu.

2. El consumidor i usuari només és responsable de la disminució de valor dels béns resultant d'una manipulació d'aquests diferent de la necessària per establir-ne la naturalesa, les característiques o el funcionament. En cap cas és responsable de la disminució de valor dels béns si l'empresari no l'ha informat del seu dret de desistiment d'acord amb l'article 97.1.i).

3. Quan un consumidor i usuari exerceixi el dret de desistiment després d'haver efectuat una sol·licitud de conformitat amb el que disposen l'article 98.8 o l'article 99.3, ha d'abonar a l'empresari un import proporcional a la part ja prestada del servei en el moment en què hagi informat l'empresari de l'exercici del dret de desistiment, en relació amb l'objecte total del contracte. L'import proporcional que ha d'abonar a l'empresari es calcula sobre la base del preu total acordat en el contracte. En cas que el preu total sigui excessiu, l'import proporcional s'ha de calcular sobre la base del valor de mercat de la part ja prestada del servei.

4. El consumidor i usuari no ha d'assumir cap cost per:

a) La prestació dels serveis o el subministrament d'aigua, gas o electricitat – quan no estiguin envasats per a la venda en un volum delimitat o en quantitats determinades– o de calefacció mitjançant sistemes urbans, de manera total o parcial, durant el període de desistiment, quan:

1r L'empresari no hagi facilitat informació d'acord amb l'article 97.1.i) o k); o bé

2n El consumidor i usuari no hagi sol·licitat expressament que la prestació del servei s'iniciï durant el termini de desistiment d'acord amb l'article 98.8 i l'article 99.3; o bé

b) El subministrament, en la seva totalitat o en part, de contingut digital que no es presti en un suport material, quan:

1r El consumidor i usuari no hagi donat expressament el seu consentiment previ a l'execució abans que finalitzi el període de 14 dies naturals que preveu l'article 102.

2n El consumidor i usuari no és conscient que renuncia al seu dret de desistiment quan dóna el seu consentiment; o bé

3r L'empresari no hagi donat la confirmació d'acord amb l'article 98.7 o amb l'article 99.2.

5. A excepció del que disposen l'article 107.2 i aquest article, el consumidor i usuari no incorre en cap responsabilitat com a conseqüència de l'exercici del dret de desistiment.

## CAPÍTOL IV

### Execució del contracte

Article 109. *Execució del contracte a distància.*

Llevat que les parts hagin acordat una altra cosa, l'empresari ha d'executar la comanda sense cap demora indeguda i al més tard en el termini de 30 dies naturals a partir de la formalització del contracte.

Article 110. *Manca d'execució del contracte a distància.*

En cas que l'empresari no executi el contracte perquè el bé o servei contractat no estigui disponible, s'ha d'informar el consumidor i usuari d'aquesta manca de disponibilitat i ha de poder recuperar sense cap demora indeguda les sumes que hagi abonat en virtut d'aquest.

En cas de retard injustificat per part de l'empresari respecte a la devolució de les sumes abonades, el consumidor i usuari pot reclamar que se li pagui el doble de l'import degut, sense perjudici del seu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudicis soferts en el que excedeixin la quantitat esmentada.

Article 111. *Substitució del bé o servei contractat a distància.*

Si el bé o servei contractat no està disponible, quan el consumidor i usuari hagi estat informat expressament d'aquesta possibilitat, l'empresari pot subministrar sense cap augment de preu un bé o servei de característiques similars que tingui la mateixa qualitat o superior.

En aquest cas, el consumidor i usuari pot exercir els seus drets de desistiment i resolució en els mateixos termes que si es tractés del bé o servei inicialment requerit.

Article 112. *Pagament del contracte a distància mitjançant targeta.*

1. Quan l'import d'una compra o d'un servei hagi estat carregat de manera fraudulenta o indeguda utilitzant el número d'una targeta de pagament, el consumidor i usuari titular d'aquesta pot exigir la anul·lació immediata del càrrec. En aquest cas, les corresponents anotacions de deute i reabonament en els comptes de l'empresari i del consumidor i usuari titular de la targeta s'han d'efectuar al més aviat possible.

2. Tanmateix, si la compra l'ha dut a terme efectivament el consumidor i usuari titular de la targeta i l'exigència de devolució no és conseqüència d'haver-se exercit el dret de desistiment o de resolució, aquell queda obligat davant de l'empresari al rescabament dels danys i perjudicis ocasionats com a conseqüència de l'anul·lació esmentada.

Article 113. *Responsabilitat solidària en els contractes subscrits fora de l'establiment.*

Del compliment de les obligacions que estableix aquest títol, n'han de respondre solidàriament l'empresari per compte del qual s'actuï i el mandatari, comissionista o agent que hagin actuat en nom propi.»

Vint-i-nou. L'apartat 1 de l'article 125 queda sense contingut, i els apartats 2, 3 i 4 passen a numerar-se, respectivament, com a nous apartats 1, 2 i 3.

Trenta. S'addiciona al text refós l'annex següent:

## «ANNEX

### Informació sobre l'exercici del dret de desistiment

#### A. *Model de document d'informació al consumidor i usuari sobre el desistiment*

Dret de desistiment:

Teniu dret a desistir del present contracte en un termini de 14 dies naturals sense necessitat de justificació.

El termini de desistiment expira al cap de 14 dies naturals del dia (1).

Per exercir el dret de desistiment, ens heu de notificar (2) la vostra decisió de desistir del contracte a través d'una declaració inequívoca (per exemple, una carta tramesa per correu postal, fax o correu electrònic). Podeu utilitzar el model de formulari de desistiment que consta a continuació, encara que el seu ús no és obligatori (3).

Per complir el termini de desistiment, n'hi ha prou que la comunicació relativa a l'exercici per part vostra d'aquest dret es trameti abans que venci el termini corresponent.

Conseqüències del desistiment:

En cas de desistiment per part vostra, us retornarem tots els pagaments rebuts de vosaltres, incloses les despeses de lliurament (amb l'excepció de les despeses addicionals resultants de la tria per part vostra d'una modalitat de lliurament diferent de la modalitat menys costosa de lliurament ordinari que oferim) sense cap demora indeguda i, en tot cas, al més tard 14 dies naturals a partir de la data en què se'ns informi de la vostra decisió de desistir del present contracte. Procedirem a efectuar aquest reemborsament fent servir el mateix mitjà de pagament utilitzat per vosaltres per a la transacció inicial, a menys que disposeu expressament el contrari; en tot cas, no incorrereu en cap despesa com a conseqüència del reemborsament (4).

(5)

(6)

Instruccions per emplenar el model:

(1) Inserir una de les expressions que apareixen entre cometes a continuació:

a) en cas d'un contracte de serveis o d'un contracte per al subministrament d'aigua, gas o electricitat –quan no estiguin envasats per a la venda en un volum delimitat o en quantitats determinades–, de calefacció mitjançant sistemes urbans o de contingut digital que no es presti en un suport material: “de la formalització del contracte”;

b) en cas d'un contracte de venda: “que vosaltres o un tercer indicat per vosaltres, diferent del transportista, va adquirir la possessió material dels béns”;

c) en cas d'un contracte de lliurament de múltiples béns encarregats pel consumidor i usuari en la mateixa comanda i lliurats per separat: “que vosaltres o un tercer indicat per vosaltres, diferent del transportista, va adquirir la possessió material de l'últim d'aquests béns”;

d) en cas de lliurament d'un bé compost per múltiples components o peces: “que vosaltres o un tercer indicat per vosaltres, diferent del transportista, va adquirir la possessió material de l'últim component o peça”;

e) en cas d'un contracte per al lliurament periòdic de béns durant un termini determinat: “que vosaltres o un tercer indicat per vosaltres, diferent del transportista, va adquirir la possessió material del primer d'aquests béns”.

(2) Inserir el vostre nom, adreça completa i, si en disposeu, número de telèfon, número de fax i adreça de correu electrònic.

(3) Si oferiu al consumidor i usuari en el vostre lloc web l'opció d'emplenar i enviar electrònicament informació relativa al seu desistiment del contracte, inseriu el text següent: “Teniu així mateix l'opció d'emplenar i enviar electrònicament el model de formulari de desistiment o qualsevol altra declaració inequívoca a través del nostre lloc web [inserir l'adreça electrònica]. Si recorreu a aquesta opció, us comunicarem sense demora en un suport durador (per exemple, per correu electrònic) la recepció del desistiment esmentat”.

(4) En cas d'un contracte de venda en el qual no us hagueu ofert a recollir els béns en cas de desistiment, inseriu la informació següent: “Podem retenir el reemborsament fins que haguem rebut els béns, o fins que n'hagueu presentat una prova de la devolució, segons la condició que es compleixi primer”.

(5) Si el consumidor i usuari ha rebut béns objecte del contracte inseriu el text següent:

(a) inseriu:

- “Recollirem els béns”, o bé
- “Ens heu de retornar o lliurar directament els béns o a... (inserir el nom i el domicili, si escau, de la persona que autoritzeu a rebre els béns), sense cap demora indeguda i, en tot cas, al més tard en el termini de 14 dies naturals a partir de la data en què ens comuniqueu la vostra decisió de desistiment del contracte. Es considera complert el termini si efectueu la devolució dels béns abans que hagi conclòs el termini esmentat”;

(b) inseriu:

- “Ens fem càrrec dels costos de la devolució dels béns”;
- “Heu d’assumir el cost directe de la devolució dels béns”;
- En cas que, en un contracte a distància, no us oferiu a fer-vos càrrec dels costos de devolució dels béns i aquests últims, per la seva naturalesa, no es puguin tornar normalment per correu: “Heu d’assumir el cost directe de devolució dels béns, ... euros (inserir l’import)”;
- o, si no es pot fer per endavant un càlcul raonable del cost de devolució dels béns: “Heu d’assumir el cost directe de devolució dels béns. Es calcula que el cost esmentat s’eleva aproximadament a ... euros (inserir l’import) com a màxim”, o bé
- En cas que, en un contracte subscrit fora de l’establiment, els béns, per la seva naturalesa, no es puguin tornar normalment per correu i ja s’hagin lliurat en el domicili del consumidor i usuari en el moment de subscripció del contracte: “Recollirem els béns a càrrec nostre”;

(c) “Només sou els responsables de la disminució de valor dels béns resultant d’una manipulació diferent de la necessària per establir la naturalesa, les característiques i el funcionament dels béns”.

(6) En cas d’un contracte per a la prestació de serveis o per al subministrament d’aigua, gas o electricitat –quan no estiguin envasats per a la venda en un volum delimitat o en quantitats determinades–, o calefacció mitjançant sistemes urbans, inseriu el següent: “Si heu sol·licitat que la prestació de serveis o el subministrament d’aigua/gas/electricitat/calefacció mitjançant sistemes urbans (suprimiu el que no escaigui) s’iniciï durant el període de desistiment, ens heu d’abonar un import proporcional a la part ja prestada del servei en el moment en què ens hagueu comunicat el vostre desistiment, en relació amb l’objecte total del contracte”.

## B. Model de formulari de desistiment

(només heu d’emplenar i enviar el present formulari si voleu desistir del contracte)

- A l’atenció de (aquí s’ha d’inserir el nom de l’empresari, l’adreça completa i, si se’n disposa, el número de fax i l’adreça de correu electrònic):
- Per la present us comunico/comuniquem (\*) que desisteixo del meu/desistim del nostre (\*) contracte de venda del bé/prestació següent del servei següent (\*).
- Demanat el/rebut el (\*).
- Nom del consumidor i usuari o dels consumidors i usuaris.
- Domicili del consumidor i usuari o dels consumidors i usuaris.
- Signatura del consumidor i usuari o dels consumidors i usuaris (només si el present formulari es presenta en paper).
- Data.

(\*) Esborreu el que no escaigui.»



**Disposició addicional primera.** *Responsabilitat per incompliment de les administracions públiques.*

Les administracions públiques competents que, en l'exercici de les seves competències, incompleixin el que disposen aquesta Llei o el dret comunitari afectat, i això doni lloc que el Regne d'Espanya sigui sancionat per les institucions europees, han d'assumir, en la part que els sigui imputable, les responsabilitats que s'hagin derivat d'aquest incompliment. En el procediment d'imputació de responsabilitat que es tramiti s'ha de garantir, en tot cas, l'audiència de l'administració afectada, i es pot compensar l'import que es determini a càrrec de les transferències financeres que rebi la mateixa administració.

**Disposició addicional segona.** *Modificació de l'apartat 4 de l'article 11 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil, i s'afegeix un nou apartat 5 a l'article 11, i queden redactats de la manera següent:*

«4. Les entitats habilitades a les quals es refereix l'article 6.1.8 estan legitimades per a l'exercici de l'acció de cessació per a la defensa dels interessos col·lectius i dels interessos difusos dels consumidors i usuaris.

Els jutges i tribunals han d'acceptar la llista esmentada com a prova de la capacitat de l'entitat habilitada per ser part, sense perjudici d'examinar si la finalitat d'aquesta i els interessos afectats legitimen l'exercici de l'acció.

5. El Ministeri Fiscal ha d'estar legitimat per exercir qualsevol acció en defensa dels interessos dels consumidors i usuaris.»

**Disposició addicional tercera.** *Integració en el Sistema Nacional de Salut del personal de les mutualitats de les administracions públiques de Navarra.*

S'autoritza el Govern, una vegada extingida per la Comunitat Foral de Navarra la cobertura obligatòria en matèria d'assistència sanitària prestada al personal de les mutualitats de les administracions públiques de Navarra, perquè procedeixi a la integració del personal enquadrat en aquest com a assegurat o beneficiari del Sistema Nacional de Salut, mitjançant el reconeixement de la condició que sigui procedent per l'Institut Nacional de la Seguretat Social, d'acord amb el que disposa l'article 3 de la Llei 16/2003, de 28 de maig, de qualitat i cohesió del Sistema Nacional de Salut.

**Disposició transitòria única.** *Règim transitori.*

Les disposicions d'aquesta Llei són aplicables als contractes amb els consumidors i usuaris subscrits a partir del 13 de juny de 2014.

**Disposició derogatòria única.** *Derogació normativa.*

Es deroguen les disposicions següents:

1. Els articles 39 a 48 de la Llei 7/1996, de 15 de gener, d'ordenació del comerç al detall.
2. L'apartat 4 de l'article 5 de la Llei 7/1998, de 13 d'abril, sobre condicions generals de la contractació.
3. El Reial decret 1906/1999, de 17 de desembre, pel qual es regula la contractació telefònica o electrònica amb condicions generals en desplegament de l'article 5.3 de la Llei 7/1998, de 13 d'abril, de condicions generals de la contractació.
4. Totes les normes del mateix rang o inferior que s'oposin al que disposa la present Llei.

**Disposició final primera.** *Modificació de la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial.*

Es modifica el paràgraf f) de l'article 5.1 de la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial, que queda redactat en els termes següents:

«f) La necessitat d'un servei o d'una peça, substitució o reparació.»

**Disposició final segona.** *Modificació de la Llei 7/1996, de 15 de gener, d'ordenació del comerç al detall.*

La Llei 7/1996, de 15 de gener, d'ordenació del comerç al detall, queda modificada de la manera següent:

U. Es modifica l'article 2, que queda redactat de la manera següent:

«Article 2. *Establiments comercials.*

Té la consideració d'establiment comercial qualsevol instal·lació immoble de venda al detall en la qual l'empresari exerceix la seva activitat de manera permanent; o qualsevol instal·lació mòbil de venda al detall en la qual l'empresari exerceix la seva activitat de manera habitual.»

Dos. Es modifica l'article 10, que queda redactat de la manera següent:

«Article 10. *Dret de desistiment.*

Per a l'exercici del dret de desistiment cal atènyer-se al que disposa l'article 71 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat mitjançant el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.»

Tres. Es modifica l'article 20, que queda redactat de la manera següent:

«Article 20. *Constància de la reducció de preus.*

1. Sempre que s'ofereixin articles amb reducció de preu, ha de constar amb claredat, a cadascun d'aquests, el preu anterior juntament amb el preu reduït, excepte en el cas que es tracti d'articles posats a la venda per primera vegada.

S'entén per preu anterior el més baix que s'hagi aplicat sobre productes idèntics en els trenta dies precedents.

2. En cap cas, la utilització de les activitats de promoció de vendes es pot condicionar a l'existència d'una reducció percentual mínima o màxima.»

Quatre. Es modifica l'article 38, que queda redactat de la manera següent:

«Article 38. *Concepte.*

1. Per a la qualificació de les vendes a distància cal atènyer-se al que disposa l'article 92 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat mitjançant el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

2. Les empreses de vendes a distància han de comunicar, en el termini de tres mesos, l'inici de la seva activitat en el Registre de vendes a distància, que ha de recollir les dades que reglamentàriament s'hi estableixin.

Les empreses de tercers països, no establertes a Espanya, que practiquin vendes a distància en el territori espanyol ho han de comunicar directament al Registre de vendes a distància del Ministeri d'Economia i Competitivitat, en el termini de tres mesos des de l'inici de l'activitat. No és necessària cap comunicació de dades quan el prestador de serveis ja estigui establert en algun Estat membre de la Unió Europea i dugui a terme les seves activitats en règim de lliure prestació.

El Ministeri d'Economia i Competitivitat ha d'informar les comunitats autònomes de les empreses de vendes a distància registrades.

De la mateixa manera, les comunitats autònomes han de comunicar al Registre de vendes a distància del Ministeri d'Economia i Competitivitat les modificacions que es produeixin en el registre autonòmic corresponent.

3. Per a l'exercici de les vendes a distància és aplicable el règim que conté el títol III del llibre segon del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat mitjançant el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.»

Cinc. Es modifica l'apartat 1 de l'article 56, que queda redactat de la manera següent:

«Article 56. *Concepte.*

1. La celebració d'una subhasta pública consisteix a oferir, públicament i irrevocablement, la venda d'un bé o servei a favor de qui ofereixi, mitjançant el sistema de licitacions i dins del termini concedit a l'efecte, el preu més alt per sobre d'un mínim, ja es fixi aquest inicialment o mitjançant ofertes descendents efectuades en el curs del mateix acte, que està obligat a comprar-lo.

Per a l'exercici d'aquesta modalitat de venda, s'ha d'aplicar, a més del que disposa aquesta Llei, la normativa específica sobre defensa dels consumidors i usuaris que preveu el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat mitjançant el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.»

**Disposició final tercera.** *Modificació de la Llei 34/1988, d'11 de novembre, general de publicitat.*

S'addiciona un paràgraf segon a l'article 6.1 de la Llei 34/1988, d'11 de novembre, general de publicitat, amb el text següent:

«Si el contingut de la publicitat incompleix els requisits legalment exigits en aquesta o qualsevol altra norma específica o sectorial, a l'acció de cessació que preveu aquesta Llei es poden acumular sempre que se sol·liciti la de nul·litat i anul·labilitat, la d'incompliment d'obligacions, la de resolució o rescissió contractual i la de restitució de quantitats que correspongui.»

**Disposició final quarta.** *Modificació de la Llei 16/2011, de 24 de juny, de contractes de crèdit al consum.*

Es modifica l'article 36 de la Llei 16/2011, de 24 de juny, de contractes de crèdit al consum, mitjançant addició d'un nou paràgraf segon, amb el text següent:

«A l'acció de cessació davant d'aquestes clàusules o pràctiques en l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei, poden acumular, com a accessòria, la de devolució de quantitats que s'hagin cobrat en virtut de la seva aplicació i la d'indemnització de danys i perjudicis que hagi causat l'aplicació d'aquestes.»

**Disposició final cinquena.** *Incorporació del dret de la Unió Europea.*

La present Llei incorpora a l'ordenament jurídic intern la Directiva 2011/83/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 25 d'octubre de 2011, sobre els drets dels consumidors, per la qual es modifiquen la Directiva 93/13/CEE del Consell i la Directiva 1999/44/CE del Parlament Europeu i del Consell i es deroguen la Directiva 85/577/CEE del Consell i la Directiva 97/7/CE del Parlament Europeu i del Consell. Així mateix, s'incorpora a l'ordenament jurídic intern l'article 10.1 de la Directiva 2013/11/UE del Parlament Europeu i del Consell de 21 de maig de 2013.

**Disposició final sisena.** *Modificació de la Llei 44/2003, de 21 de novembre, d'ordenació de les professions sanitàries.*

Es modifica la Llei 44/2003, de 21 de novembre, d'ordenació de les professions sanitàries, en els termes següents:

U. S'afegeix un nou apartat 8 a l'article 4, que queda redactat de la manera següent:

«8. Per a l'exercici d'una professió sanitària és necessari complir les obligacions i els requisits que preveu l'ordenament jurídic vigent. En tot cas, per exercir una professió sanitària, són requisits imprescindibles:

a) Estar col·legiat, quan una llei estatal estableixi aquesta obligació per a l'exercici d'una professió titulada o algunes activitats pròpies d'aquesta.

b) No estar inhabilitat o suspès per a l'exercici professional per una sentència judicial ferma, durant el període de temps que fixi aquesta.

c) No estar suspès o inhabilitat per a l'exercici professional per una resolució sancionadora imposada per un col·legi professional sanitari, quan una llei estatal estableixi per a aquest exercici l'obligació d'estar col·legiat, durant el període de temps que fixi aquesta.

d) No estar suspès o inhabilitat per a l'exercici professional, o separat del servei, per una resolució administrativa sancionadora ferma, durant el període de temps que fixi aquesta, quan s'exerceixi la professió en l'àmbit de l'assistència sanitària pública.

e) Tenir subscripta i vigent una assegurança de responsabilitat, un aval o una altra garantia financera, siguin de protecció personal o col·lectiva, que cobreixi les indemnitzacions que es puguin derivar de la responsabilitat professional per un dany eventual a les persones causat en motiu de la prestació d'aquesta assistència o serveis quan s'exerceixi la professió en l'àmbit de l'assistència sanitària privada.»

Dos. S'afegeix un nou apartat 9 a l'article 4, amb la redacció següent:

«9. Amb la finalitat de facilitar l'observança dels requisits que preveu l'apartat anterior, s'estableixen les obligacions de cessió de dades següents, per a les quals no és necessari el consentiment del titular de les dades de caràcter personal:

a) Els jutjats i tribunals han de remetre les dades necessàries referents a les sentències fermes d'inhabilitació o suspensió per a l'exercici professional al Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat de la manera que s'estableixi reglamentàriament.

b) Les administracions públiques amb competències sancionadores sobre els professionals sanitaris ocupats per aquestes han de remetre les resolucions sancionadores que afectin la situació de suspensió o habilitació d'aquests.

c) Les corporacions col·legials han de remetre al Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat una còpia de les resolucions sancionadores imposades per aquestes que suspenguin o inhabilitin per a l'exercici professional, quan una llei estatal estableixi per a aquest exercici l'obligació d'estar col·legiat.

d) El Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat ha de comunicar a les entitats esmentades en els apartats b) i c) anteriors les resolucions sancionadores que rebí. Per a això, ha d'establir mecanismes de cooperació i sistemes de comunicació i intercanvi de la informació a través del Registre estatal de professionals sanitaris, creat per la disposició addicional desena de la Llei 16/2003, de 28 de maig, de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut.»

Tres. S'afegeix un nou apartat 10 a l'article 4, amb la redacció següent:

«10. L'òrgan encarregat del Registre estatal de professionals sanitaris pot consultar les dades de caràcter personal dels professionals sanitaris contingudes

en els arxius i fitxers del document nacional d'identitat (DNI) i del número d'identitat de l'estranger (NIE) competència del Ministeri de l'Interior, per contrastar la veracitat de la informació que consta en el Registre. Per a aquesta consulta no és necessari el consentiment del titular de les dades de caràcter personal.

L'òrgan encarregat dels registres integrats en el Sistema de registres administratius de suport a l'Administració de justícia ha d'informar l'òrgan del Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat encarregat del Registre estatal de professionals sanitaris, a sol·licitud d'aquest, de les dades necessàries referents a les sentències d'inhabilitació o suspensió per a l'exercici professional contingudes en les inscripcions d'aquests registres integrats, sempre que no es tracti d'informació reservada a jutges i tribunals, de la manera com s'estableixi reglamentàriament. Per a la cessió d'aquestes dades no és necessari el consentiment del titular de les dades de caràcter personal.»

Quatre. S'afegeix un nou paràgraf sisè a l'article 22, amb la redacció següent:

«6. En l'exercici de les competències atribuïdes a l'Estat en matèria de coordinació general de la sanitat, el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat ha de revisar l'oferta anual i hi pot introduir, si s'escau, mesures correctores, amb la finalitat que s'ajusti a les necessitats d'especialistes del sistema sanitari. Les modificacions que en resultin s'han de fer constar en un informe motivat, que s'ha de comunicar a la Comissió de Recursos Humans del Sistema Nacional de Salut, amb caràcter previ a l'aprovació definitiva de l'oferta anual per la persona titular del departament esmentat, mitjançant l'ordre que aprovi la convocatòria corresponent.

El Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat ha de determinar les necessitats d'especialistes del sistema sanitari sobre la base d'indicadors objectius i criteris de planificació que garanteixin l'equitat i eficiència del sistema de formació sanitària especialitzada.»

Cinc. S'afegeix un nou article 47, en els termes següents:

«Article 47. *Fòrum Professional.*

1. El Fòrum Professional és un òrgan col·legiat de participació de les professions sanitàries titulades, dependent del Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, que té com a objectiu contribuir a la millora de la qualitat assistencial i de les condicions de l'exercici d'aquestes professions.

2. La seva composició, estructura i funcionament s'han de determinar per reglament. Funciona en ple, i en grups de treball, atenent la diferent naturalesa de les professions que comprèn. Ha de disposar, almenys, d'un grup mèdic i un grup infermer.

3. El seu funcionament s'ha d'atendre amb els mitjans personals, tècnics i pressupostaris assignats a la direcció general competent en matèria d'ordenació professional.»

**Disposició final setena.** *Modificació de la Llei 16/2003, de 28 de maig, de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut.*

«Queda derogat l'apartat 3.b) de l'article 35.»

**Disposició final vuitena.** *Modificació de la disposició addicional setena de la Llei 33/2011, de 4 d'octubre, general de salut pública.*

U. S'afegeix un nou apartat 6, amb la redacció següent:

«6. Els psicòlegs que hagin obtingut la inscripció d'unitats assistencials/ consultes de psicologia en un registre de centres, serveis i establiments sanitaris, a

l'empara del que preveu el paràgraf segon de l'anterior apartat 5, poden seguir exercint activitats sanitàries en la mateixa o una altra comunitat autònoma, amb posterioritat a la data del venciment del termini de tres anys indicat a l'apartat esmentat, i en aquests casos per fer una nova inscripció no és necessari estar en possessió del títol oficial de psicòleg especialista en psicologia clínica o del de màster en psicologia general sanitària.»

Dos. S'afegeix un nou apartat 7, que queda redactat de la manera següent:

«7. No obstant el que preveu l'apartat 4 anterior, els psicòlegs que a la data d'entrada en vigor de la Llei 5/2011, de 29 de març, estiguin exercint activitats sanitàries en centres, establiments i serveis del Sistema Nacional de Salut o concertats amb aquest, en llocs de treball de psicòleg per a l'accés dels quals no s'hagi requerit estar en possessió del títol de psicòleg especialista en psicologia clínica, no poden ser remoguts dels seus llocs per no tenir el títol esmentat.

Aquests psicòlegs es poden acollir al que preveu l'apartat 6 d'aquesta disposició, si sol·liciten la seva inscripció en el registre de centres, serveis i establiments sanitaris corresponent per exercir activitats sanitàries en unitats assistencials/consultes de psicologia de l'àmbit privat, encara que no estiguin en possessió del màster en psicologia general sanitària.»

**Disposició final novena.** *Modificació de la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat.*

U. Es modifica l'article 35 B) 5a de la Llei, en els termes següents:

«5a La resistència a subministrar dades, facilitar informació o prestar col·laboració a les autoritats sanitàries, als seus agents o a l'òrgan encarregat del Registre estatal de professionals sanitaris.»

Dos. S'afegeix un nou apartat 2 a l'article 102 de la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, amb la redacció següent:

«2. La publicitat de productes sanitaris dirigida al públic requereix l'autorització prèvia dels missatges per l'autoritat sanitària.

S'ha de procedir a revisar el règim de control de la publicitat dels productes sanitaris atenent la seva possible simplificació sense detriment de les garanties de protecció de la salut pública que ofereix el règim actual.»

**Disposició final desena.** *Règim de control de la publicitat de productes sanitaris.*

En el termini d'un any des de l'entrada en vigor d'aquesta Llei, s'ha de procedir a analitzar el règim de control de la publicitat dels productes sanitaris vigent i la seva possible reforma, amb la finalitat de simplificar-lo sense menyscar-ne l'eficàcia per garantir un nivell adequat de protecció de la salut pública.

**Disposició final onzena.** *Modificació de la Llei 24/2013, de 26 de desembre, del sector elèctric.*

Es modifica la Llei 24/2013, de 26 de desembre, del sector elèctric, en els termes següents.

U. Es modifica el paràgraf a) de l'apartat 2 de l'article 17, que queda redactat de la manera següent:

«a) El cost de producció d'energia elèctrica, que es determina sobre la base de mecanismes de mercat en els termes que es despleguin per reglament.»



Dos. S'afegeix un nou paràgraf q) a l'apartat 1 de l'article 46, amb la redacció següent:

«q) Si s'escau, en els termes que s'estableixin per reglament, les comercialitzadores de referència estan obligades a fer ofertes als consumidors amb dret al preu voluntari per al petit consumidor en les quals el preu del subministrament d'energia elèctrica sigui fix per a un període determinat, sense perjudici de les revisions que escaiguin dels peatges, càrrecs i altres costos regulats.

A aquests efectes, estan obligades a formalitzar els contractes amb els consumidors que ho sol·licitin de conformitat amb un model de contracte normalitzat. El termini de durada i la resta de condicions del contracte s'han de fixar per reglament.»

**Disposició final dotzena.** *Modificació de la Llei 28/2005, de 26 de desembre, de mesures sanitàries enfront del tabaquisme i reguladora de la venda, el subministrament, el consum i la publicitat dels productes del tabac.*

U. S'afegeix una nova lletra f) a l'apartat 1 de l'article 2 de la Llei 28/2005, de 26 de desembre, de mesures sanitàries enfront del tabaquisme i reguladora de la venda, el subministrament, el consum i la publicitat dels productes del tabac, que queda redactada de la manera següent:

«f) Dispositiu susceptible d'alliberament de nicotina: un producte, o qualsevol dels seus components, inclosos els cartutxos i el dispositiu sense cartutx, que es pugui utilitzar per al consum de vapor que contingui nicotina a través d'un broquet. Els cigarrets electrònics poden ser d'un sol ús, recarregables mitjançant un contenidor de càrrega, o recarregables amb un cartutx d'un sol ús.»

Dos. S'introdueixen les disposicions addicionals dotzena i tretzena a la Llei 28/2005, de 26 de desembre, de mesures sanitàries enfront del tabaquisme i reguladora de la venda, el subministrament, el consum i la publicitat dels productes del tabac, sense perjudici de les adaptacions necessàries que s'hagin d'efectuar a la normativa comunitària que s'aprovi sobre el tema concret objecte de regulació en aquest precepte, que queden redactades de la manera següent:

«Disposició addicional dotzena. *Consum i venda a menors de dispositius susceptibles d'alliberament de nicotina i productes similars.*

U. El consum de dispositius susceptibles d'alliberament de nicotina i productes similars queda sotmès a les mateixes previsions establertes per al consum del tabac que recull l'article 6, així com a les que preveuen els apartats 2 i 3 de l'article 3.

Dos. Es prohibeix el consum d'aquests dispositius en:

a) els centres i les dependències de les administracions públiques i entitats de dret públic.

b) els centres, serveis i establiments sanitaris, així com en els espais a l'aire lliure o coberts, compresos en els seus recintes.

c) els centres docents i formatius, excepte en els espais a l'aire lliure dels centres universitaris i dels exclusivament dedicats a la formació d'adults, sempre que no siguin accessos immediats als edificis i les voreres circumdants.

d) els mitjans de transport públic urbà i interurbà, mitjans de transport ferroviari i marítim, així com en aeronaus de companyies espanyoles o vols compartits amb companyies estrangeres.

e) els recintes dels parcs infantils i les àrees o zones de joc per a la infància, entenen per tals els espais a l'aire lliure delimitats que continguin equipament o condicionament destinats específicament per al joc i l'esbarjo de menors.

Tres. El consum de dispositius susceptibles d'alliberament de nicotina i productes similars queda sotmès a les mateixes previsions establertes per al consum del tabac que recullen les disposicions addicionals sisena, segon paràgraf; vuitena i

desena d'aquesta Llei, i són aplicables a aquest consum les infraccions que preveuen les lletres a) i d) de l'apartat 2 i les lletres a) b) c) i 1) de l'apartat 3 de l'art. 19; el règim sancionador és el concordant per a aquestes que preveu el capítol V.

Quatre. En els centres o les dependències en què hi ha la prohibició legal de consum de dispositius susceptibles d'alliberament de nicotina i productes similars s'han de col·locar a l'entrada, en un lloc visible, cartells que anunciïn aquesta prohibició i els llocs en què, si s'escau, estiguin les zones habilitades per al seu consum. Aquests cartells han d'estar redactats en castellà i en la llengua cooficial amb les exigències requerides per les normes autonòmiques corresponents.»

«Disposició addicional tretzena. *Règim de publicitat aplicable als dispositius susceptibles d'alliberament de nicotina i productes similars.*

U. La publicitat dels dispositius susceptibles d'alliberament de nicotina s'ha de fer exclusivament en els suports o les franges horàries en els quals no estigui prohibida i ha d'incloure, d'una manera clarament visible, que conté nicotina i que aquesta és altament addictiva.

a) Es prohibeix la publicitat dels dispositius susceptibles d'alliberament de nicotina en l'emissió de programes dirigits a menors de divuit anys i durant quinze minuts abans o després de la transmissió d'aquests; en cap cas s'ha d'atribuir als dispositius susceptibles d'alliberament de nicotina una eficàcia o indicacions terapèutiques que no hagin estat específicament reconegudes per un organisme públic competent, i en la seva publicitat no poden aparèixer menors de divuit anys.

b) Es prohibeix la distribució gratuïta, la publicitat directa o indirecta dels dispositius susceptibles d'alliberament de nicotina, en els llocs freqüentats principalment per menors de divuit anys.

c) Es prohibeix la publicitat en mitjans audiovisuals dels dispositius susceptibles d'alliberament de nicotina, en la franja horària compresa entre les 16.00 i les 20.00 hores.

d) Es prohibeix qualsevol forma de publicitat dels dispositius susceptibles d'alliberament de nicotina en els mitjans impresos destinats a menors de divuit anys i a les sales cinematogràfiques amb motiu de la projecció de pel·lícules destinades primordialment a menors de divuit anys.

Dos. La publicitat dels dispositius susceptibles d'alliberament de nicotina queda sotmesa al que estableix la disposició addicional tretzena i és aplicable l'apartat 4 de l'art.19; el règim sancionador és el concordant per a aquestes que preveu el capítol V.

Tres. En un termini de sis mesos a partir de l'entrada en vigor de la present disposició, les emissores de ràdio i televisió públiques i privades i les agències publicitàries, juntament amb els representants dels fabricants, han d'adoptar un codi d'autoregulació sobre les modalitats i els continguts dels missatges publicitaris relatius als dispositius susceptibles d'alliberament de nicotina.»

**Disposició final tretzena. *Entrada en vigor.***

Aquesta Llei entra en vigor l'endemà de la publicació en el «Butlletí Oficial de l'Estat».

Per tant,

Mano a tots els espanyols, particulars i autoritats, que compleixin aquesta Llei i que la facin complir.

Madrid, 27 de març de 2014.

JUAN CARLOS R.

La presidenta del Govern en funcions,  
SORAYA SÁENZ DE SANTAMARÍA ANTÓN