

Agència Catalana del Consum

Publicació de la 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.

Aquesta Llei transposa a l'ordenament jurídic intern estatal la Directiva 2011/83/UE, sobre drets dels consumidors.

Les novetats més importants que cal tenir en compte són les següents:

- S'incorporen noves definicions aplicables a les relacions de consum, com per exemple "contracte de venda", "contracte de serveis", "contracte complementari", etc.
- S'amplia el règim d'informació precontractual. Les novetats abasten, entre d'altres, la incorporació dels procediments de pagament, lliurament i execució i la data en la qual l'empresari es compromet a lliurar els béns o a executar els serveis.
- En cas de pagaments addicionals cal sempre obtenir el consentiment exprés de la persona consumidora.
- Es poden establir càrrecs per l'ús de determinats mitjans de pagament però no poden superar, en cap cas, el cost que suporta l'empresari per fer servir aquests mitjans.
- L'expedició de la factura electrònica queda condicionada al fet que l'empresari n'hagi obtingut el consentiment exprés de la persona consumidora. A més, la persona consumidora té dret a rebre la factura en suport paper de manera gratuïta.
- Una vegada formalitzat un contracte i llevat pacte en contrari, l'empresari ha de lliurar els béns a la persona consumidora en un termini de 30 dies naturals.
- Si un usuari incompleix un termini de permanència, la penalització per baixa ha de ser proporcional al nombre de dies en què s'hagués incomplert el termini.
- El termini d'exercici del dret de desistiment passa a ser d'un mínim de 14 dies naturals.
- Les clàusules dels contractes han de ser llegibles i accessibles.
- En els casos en els quals l'empresa sigui la que es posi en contacte telefònic amb un usuari per formalitzar el contracte, ha de confirmar l'oferta per escrit o, llevat oposició expressa de la persona consumidora, en un suport durador. L'oferta no serà vinculant fins que el consumidor hagi signat l'oferta, o enviat el seu acord per escrit ja sigui en paper, per fax, correu electrònic o per un missatge de SMS.
- En el cas de comunicacions comercials telefòniques s'ha d'expressar la finalitat comercial de la trucada i la identitat de l'empresari. A més, es prohibeixen les trucades telefòniques per realitzar ofertes comercials entre les 21.00 i les 9.00 hores, així com els caps de setmana i festius.

Extret i adaptat de http://www.consum.cat/doc/doc_26733761_1.pdf a 3 de setembre de 2014



Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

C. Font i Boet, 7 Caldes de Montbui

Dimarts i dijous de 10 a 1 del migdia i dimecres de 5 a 7 de la tarda

omic@caldesdemontbui.cat