

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 vegem i entenguen esta llei.

Sapieu: Que les Corts Generals han aprovat la llei següent i jo la sancione:

PREÀMBUL

I

El text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, aprovat mitjançant un Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, va refondre en un únic text 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 regulats en esta, en compliment de la previsió arrellegada en la disposició final quinta 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 Diario Oficial de la Unión 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.

L'esmentada directiva deroga 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 esta matèria, al mateix temps 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, eliminant disparitats existents en la legislació europea dels contractes de consum que creen obstacles significatius en el mercat interior. Amb esta finalitat, la directiva amplia l'harmonització dels ordenaments interns dels estats sota un enfocament d'harmonització plena, amb excepcions puntuals, i introdueix modificacions substancials en la normativa europea vigent en matèria de contractes amb els consumidors i usuaris, arrellegada 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, per mitjà d'esta llei es modifica el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, a fi de traslladar 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 aclarir l'àmbit d'aplicació de la norma i la seua coherència amb la resta de l'ordenament jurídic, especialment amb la regulació sectorial en matèria de protecció dels consumidors i usuaris. Per això, per mitjà

de la nova redacció de l'article 59.2 del text refós, s'aclarix esta qüestió i es garantix en tot cas l'aplicació d'aquelles normes sectorials que, partint del nivell de protecció previst per la legislació general, atorguen una protecció major als consumidors i usuaris, sempre que respecten 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 mínima reforma de l'actual normativa.

II

En l'àmbit de les modificacions de caràcter legal necessàries per a traslladar la directiva, cal mencionar, en primer lloc, les definicions harmonitzades que arreplega la nova llei. El concepte de consumidor i usuari engloba les persones físiques que actuen amb un propòsit alié a la seua 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 actuen sense ànim de lucre en un àmbit alié a una activitat comercial o empresarial.

Quant al concepte d'empresari, es definix com a tal tota persona física o jurídica, ja siga privada o pública, que actue, inclús a través d'una altra persona en nom seu o seguint les seues instruccions, amb un propòsit relacionat amb la seua 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 sigut objecte de plena harmonització per part de la directiva. Així, entre les noves obligacions d'informació precontractual que assumixen els empresaris estan les d'informar els consumidors i usuaris de l'existència i les condicions dels depòsits o altres garanties financeres que, si és el cas, hagen de pagar o aportar a sol·licitud de l'empresari, incloent-hi aquelles per les quals es bloquege un import en la targeta de crèdit o dèbit del consumidor i usuari. També hauran d'informar de l'existència de la garantia legal de conformitat dels béns, així com de l'existència i condicions dels servicis postvenda i de les garanties comercials que atorguen, si és el cas. A més, en els contractes de subministrament de contingut digital, hauran d'informar de les diferents formes d'utilització d'este i de qualsevol limitació tècnica, com són la protecció a través de la gestió dels drets digitals o la codificació regional, així com de tota interoperabilitat rellevant amb els aparells i programes coneguts per l'empresari o que es puga esperar, raonablement, que haja de conèixer, a fi 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'adaptan els requisits d'informació per a tindre en compte les restriccions tècniques de certs mitjans de comunicació, com les limitacions de nombre de caràcters en determinades pantalles de telèfon mòbil o de temps en els anuncis de vendes televisius. En estos casos, l'empresari haurà 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 estiga directament disponible i siga fàcilment accessible.

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 indiquen 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 esta llei completen els requisits d'informació que s'establixen en la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de servicis i el seu exercici, i en la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de Servicis de la Societat de la Informació i de Comerç Electrònic.

S'incorpora al text refós una nova definició de contracte a distància que comprén 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 servicis a distància, exclusivament per mitjà de 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 incloent-hi eixe moment. La dita definició comprén també les situacions en què el consumidor i usuari únicament visita l'establiment mercantil de l'empresa amb el propòsit de demanar informació sobre els béns o els servicis i la negociació i formalització subsegüent del contracte tenen lloc a distància. El concepte de sistema organitzat de prestació de servicis o de venda a distància inclou els sistemes oferits per un tercer diferent de l'empresari però utilitzat per este, com una plataforma en línia. No obstant això, no cobrix els casos en què les pàgines web oferixen informació només sobre l'empresari, els seus béns o servicis i les seues 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 possible pressió psicològica o veure's enfrontat a un element de sorpresa, independentment que haja sol·licitat o no la visita de l'empresari. La definició comprén també aquelles situacions en què s'establix contacte personal i individual amb el consumidor i usuari fora de l'establiment, encara que després el contracte se subscriga immediatament després en l'establiment mercantil de l'empresari o a través d'un mitjà de comunicació a distància. Les compres fetes en el curs d'una excursió organitzada per l'empresari durant la qual este promociona i ven els productes que s'adquirixen, es consideren també contractes subscrits fora de l'establiment.

La llei incorpora al text refós el concepte d'establiment mercantil, que comprén tot tipus d'instal·lacions (com ara botigues, llocs o camions) que servisquen a l'empresari com a local de negocis permanent o habitual. Si complixen esta condició, els llocs de mercats i els estands de fires es consideren també com a establiments mercantils. Així mateix, es considera un establiment mercantil la instal·lació de venda al detall en què l'empresari exercix la seua activitat de forma estacional, per exemple, durant la temporada turística en una estació d'esquí o en una zona de platja, ja que l'empresari exercix allí la seua activitat de forma habitual. No obstant això, els espais accessibles al públic, com ara carrers, centres comercials, platges, instal·lacions esportives i transports públics, que l'empresari utilitze de forma excepcional per a la seua activitat empresarial, així com els domicilis privats o llocs de treball, no es consideren establiments mercantils.

La llei regula conjuntament els contractes subscrits a distància i els contractes subscrits fora dels establiments mercantils, seguint la tècnica jurídica utilitzada per la directiva. D'esta manera, cal modificar el llibre II del text refós, i unificar la regulació dels dos tipus de contractes en el seu títol III, la qual cosa comporta l'eliminació del títol V, la denominació i contingut de la qual passa 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 respecte d'això que el consumidor i usuari podrà utilitzar opcionalment, al mateix temps que s'amplia el termini per al seu exercici a catorze dies naturals, que s'aplicarà 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, dates i termes. A més, en cas que l'empresari no facilite al consumidor i usuari la informació sobre el dret de desistiment, s'amplia el termini per a desistir del contracte fins a dotze mesos després de la data d'expiració del període inicial. La llei regula igualment les obligacions que assumixen les dos parts del contracte en cas de desistiment, així com els efectes d'este respecte als contractes complementaris.

D'altra banda, la llei preveu la possibilitat que l'empresari oferisca al consumidor i usuari l'opció d'omplir el formulari de desistiment en línia, i en este cas haurà de proporcionar sense demora indeguda un justificant 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 l'entrega dels béns comprats, 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 a l'entrega dels béns, la llei preveu que en aquells casos en què l'empresari no els ha entregats en el termini convingut amb el consumidor i usuari, este últim, abans de poder resoldre el contracte, ha d'emplaçar l'empresari perquè li faça l'entrega en un termini addicional raonable, i tindrà dret a resoldre el contracte si l'empresari tampoc entrega els béns en el dit termini addicional.

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

Quant al risc de pèrdua o deteriorament dels béns, la llei estableix disposicions dirigides a protegir el consumidor i usuari de tot risc que puga tindre lloc abans que n'haja adquirit la possessió material.

En el cas dels contractes telefònics, si l'empresari telefona al consumidor i usuari per a subscriure un contracte a distància, haurà de revelar, a l'inici de la conversació, la seua identitat i, si és procedent, la identitat de la persona per compte de la qual efectua la telefonada, així com indicar-ne l'objectiu comercial. A més, haurà de confirmar l'oferta al consumidor i usuari per escrit, o excepte oposició d'este, en qualsevol suport de naturalesa duradora. El consumidor i usuari només quedarà vinculat una vegada que haja acceptat l'oferta per mitjà de la seua firma o per mitjà de l'enviament del seu acord per escrit, en paper o per mitjà de correu electrònic, fax o sms.

Una altra novetat que arreplega la llei, referida en este cas als pagaments addicionals, és l'obligació que s'imposa a l'empresari que abans que el consumidor i usuari quede vinculat per un contracte o oferta, aquell haurà d'obtindre el seu consentiment exprés per a tot 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 a evitar el pagament addicional, este tindrà dret al reembossament del dit pagament.

III

En un altre orde de coses, la llei complix la Sentència de 14 de juny de 2012, en l'assumpte C-618 Banc Espanyol de Crèdit. 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 un 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 estima que s'ha produït en relació amb l'article 83 del text refós obeïx a la facultat que s'atribuïx al jutge nacional de modificar el contingut de les clàusules abusives que figuren en els contractes, per a 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 la dita facultat podria posar en perill la consecució de l'objectiu a llarg termini previst en l'article 7 de la Directiva, perquè contribuiria a eliminar l'efecte dissuasori que exercix sobre els professionals el fet que, purament i simplement, estes clàusules abusives no s'apliquen als consumidors, en la mesura que els mencionats professionals podrien veure's temptats a utilitzar clàusules abusives al saber que, encara que arribara a declarar-se'n la nul·litat, el contracte podria ser integrat pel jutge nacional en allò que siga necessari, i d'esta manera es garantiria l'interés dels empresaris.

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

Així mateix, es corregix l'error detectat en la redacció de l'article 20 del text refós, a fi 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 seues relacions amb els consumidors en el mercat interior, la qual cosa comporta la modificació dels seus articles 19 i 20.

De la mateixa manera, es modifica, per mitjà de la disposició final primera d'esta llei, el paràgraf f) de l'article 5.1 de la Llei 3/1991, de 10 de gener, de Competència Deslleial, per a la seua adequació a l'article 6 de la Directiva 2005/29/CE.

Els canvis legals que, per a traslladar la directiva, cal introduir en el nostre ordenament jurídic afecten també la Llei 7/1996, de 15 de gener, d'ordenació del comerç detallista. En conseqüència, per mitjà de la disposició final segona s'arreglen les modificacions necessàries en l'esmentada llei, alhora que es deroguen els seus articles 39 a 48, a fi d'evitar la confusió que genera l'existència d'un règim duplicat per als contractes de venda a distància en esta norma i en l'esmentada llei, el contingut dels quals sobre venda a distància resulta desfasat.

A més, es modifica, per mitjà d'una disposició addicional, l'article 11 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil; es fa una nova redacció del seu apartat quart i s'hi incorpora un nou apartat cinc. Amb això es pretén resoldre la contradicció existent entre la normativa en matèria de consum i la processal sobre les entitats que s'han de considerar legitimades per a interposar una acció de cessació i, al seu torn, atribuir legitimació activa al Ministeri Fiscal per a exercitar 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 de la qual són incompatibles amb l'enfocament d'harmonització màxima de la directiva que es trasllada.

IV

La llei s'estructura en un preàmbul, un article únic que es dividix 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 com 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'esta norma i sense perjudici del que disposa expressament en els seus llibres tercer i quart, són consumidors o usuaris les persones físiques que actuen amb un propòsit alié a la seua activitat comercial, empresarial, ofici o professió.

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

Dos. Es modifica l'article 4, que queda redactat com segueix:

«Article 4. *Concepte d'empresari.*

Als efectes del que disposa esta norma, es considera empresari tota persona física o jurídica, ja siga privada o pública, que actue directament o a través d'una altra persona en nom seu o seguint les seues instruccions, amb un propòsit relacionat amb la seua 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 previstes en esta 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 servicis financers destinats als consumidors i usuaris, comerç electrònic, inversió col·lectiva en valors mobiliaris, normes de conducta en matèria de servicis d'inversió, oferta pública o admissió de cotització de valors i assegurances, incloent-hi la mediació i qualssevol altres normes que regulen aspectes concrets de les pràctiques comercials deslleials previstos en normes comunitàries, prevaldran 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 este apartat serà considerat en tot cas pràctica deslleial per enganyosa, en els mateixos termes al que disposa l'article 19.2 de la Llei 3/1991, de 10 de gener, de Competència Deslleial, en relació amb les pràctiques enganyoses regulades en els articles 20 a 27 de la dita llei.»

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 serà considerat pràctica deslleial per enganyosa en els mateixos termes 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 servicis d'informació i atenció al client que les empreses posen a disposició del consumidor i usuari hauran d'assegurar que este tinga constància de les seues queixes i reclamacions, per mitjà de l'entrega d'una clau identificativa i un justificant per escrit, en paper o en qualsevol altre suport durador. Si estos servicis utilitzen l'atenció telefònica o electrònica per a dur a terme les seues funcions hauran de garantir una atenció personal directa, més enllà de la possibilitat d'utilitzar complementàriament altres mitjans tècnics al seu abast.

Les oficines i servicis d'informació i atenció al client seran dissenyats utilitzant mitjans i suports que seguisquen els principis d'accessibilitat universal i, si és el cas, mitjans alternatius per a garantir-hi l'accés a persones amb discapacitat o persones d'edat avançada.

S'hauran d'identificar clarament els servicis d'atenció al client en relació amb les altres activitats de l'empresa, i es prohibirà expressament la utilització d'este servici per a la utilització i difusió d'activitats de comunicació comercial de qualsevol tipus.

En cas que l'empresari pose a disposició dels consumidors i usuaris una línia telefònica a l'efecte de comunicar-se amb ell en relació amb el contracte subscrit, l'ús d'esta línia no podrà suposar per al consumidor i usuari un cost superior a la tarifa bàsica, sense perjudi del dret dels proveïdors de servicis de telecomunicacions

de cobrar per este tipus de telefonades. A este efecte, s'entén per tarifa bàsica el cost ordinari de la telefonada de què es tracte, sempre que no incorpore un import addicional en benefici de l'empresari.

3. En tot cas, i amb ple respecte al que disposen els apartats precedents, els empresaris posaran 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, siga quin siga el seu lloc de residència, puga interposar les seues queixes i reclamacions o sol·licitar informació sobre els béns o servicis oferits o contractats. Els empresaris comunicaran la seua adreça legal si esta no coincidix amb la seua adreça habitual per a la correspondència.

Els empresaris hauran 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 dit termini la reclamació no haja sigut resolta satisfactòriament, els empresaris adherits a un sistema extrajudicial de resolució de conflictes facilitaran al consumidor i usuari l'accés a este quan el sistema reunisca els requisits previstos en 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 en 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 normativa que hi siga aplicable i, com a tals, hagen sigut notificats a la xarxa comunitària d'òrgans nacionals de la solució extrajudicial de litigis en matèria de consum.»

Sis. S'afig un nou apartat 4 en 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'esta llei podrà ser sancionat pels òrgans o 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 podrà sancionar igualment l'incompliment d'esta obligació en aquells sectors que estiguen afectats per les competències exclusives de l'Estat.»

Set. S'afig una nova lletra o) en 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'esta llei.»

Huit. S'afig 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 podrà acumular sempre que se sol·licite 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 s'hagen 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 perjuís que haja causat l'aplicació d'estes clàusules o pràctiques. De la dita acció acumulada accessòria coneixerà el mateix jutjat encarregat de l'acció principal, la de cessació per la via prevista en la llei processal.

Seràn 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'hagen

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 perjudis que haja causat l'aplicació d'estes clàusules o pràctiques.»

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

«4. No seran vinculants per als consumidors els convenis arbitrals subscrits amb un empresari abans de sorgir el conflicte. La subscripció del mencionat conveni tindrà per a l'empresari la consideració d'acceptació de l'arbitratge per a la solució de les controvèrsies derivades de la relació jurídica a què es referisca, sempre que l'acord de sotmetiment reunisca els requisits exigits per 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 regiran, en tot allò que no estiga expressament establert en esta norma o en lleis especials, pel dret comú aplicable als contractes.

La regulació sectorial dels contractes amb els consumidors i usuaris haurà de respectar el nivell de protecció dispensat en esta llei, sense perjudi que prevalguen i siguen d'aplicació preferent les disposicions sectorials respecte d'aquells aspectes expressament previstos en les disposicions del dret de la Unió Europea de les quals deriven.

No obstant el previst en el paràgraf anterior, la regulació sectorial podrà elevar el nivell de protecció conferit per esta llei sempre que respecte, en tot cas, les disposicions del dret de la Unió Europea.»

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

«Article 59 bis. *Definicions.*

1. Als efectes d'este llibre s'entendrà per:

a) "contracte de venda": tot contracte en virtut del qual l'empresari transmeta o es comprometa a transmetre a un consumidor la propietat de certs béns i el consumidor pague o es comprometa a pagar el seu preu, incloent-hi qualsevol contracte l'objecte del qual estiga constituït al mateix temps per béns i servicis.

b) "contracte de servicis": tot contracte, a excepció d'un contracte de venda, en virtut del qual l'empresari preste o es comprometa a prestar un servici al consumidor i usuari i este pague o es comprometa a pagar el seu preu.

c) "contracte complementari": un contracte pel qual el consumidor i usuari adquirisca béns o servicis sobre la base d'un altre contracte subscrit amb un empresari, incloent-hi els contractes a distància o subscrits fora de l'establiment, i els dits béns o servicis siguen proporcionats per l'empresari o un tercer sobre la base d'un acord entre el tercer i l'empresari.

d) "establiment mercantil": tota instal·lació immoble de venda al detall en què l'empresari exercix la seua activitat de forma permanent; o tota instal·lació mòbil de venda al detall en què l'empresari exercix la seua activitat de forma habitual.

e) "béns elaborats d'acord amb les especificacions del consumidor i usuari": tot bé no prefabricat per a l'elaboració del qual siga determinant una elecció o decisió individual per part del consumidor i usuari.

f) "suport durador": tot instrument que permeta al consumidor i usuari i a l'empresari emmagatzemar informació que se li haja dirigit personalment de manera que en el futur puga consultar-la durant un període de temps d'acord amb els fins de la dita informació i que permeta la seua fidel reproducció. Entre altres, té 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) "servici financer": tot servici 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 oferix béns o servicis als consumidors i usuaris que assistisquen o puguen assistir a la subhasta en persona, dirigit per un subhastador i en el qual l'adjudicatari estiga obligat a comprar els béns o servicis.

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

j) "garantia comercial": tot compromís assumit per un empresari o un productor (el "garant") davant del consumidor i usuari, a més de les seues obligacions legals respecte a la garantia de conformitat, de reembossar el preu pagat, substituir o reparar el bé o prestar un servici relacionat amb este, en cas que no es complisquen 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 o abans de la formalització del contracte.

2. Als efectes d'este 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 semblant. L'aigua, el gas i l'electricitat es consideraran "béns" quan estiguen envasats per a la seua 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 quede vinculat per un contracte o oferta corresponent, l'empresari haurà de facilitar-li de forma clara i comprensible, llevat que resulte manifesta pel context, la informació rellevant, veraç i suficient sobre les característiques principals del contracte, en particular sobre les seues condicions jurídiques i econòmiques.

2. Seran rellevants les obligacions d'informació sobre els béns o servicis establides en esta norma i qualssevol altres que siguen aplicables i, a més:

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

b) La identitat de l'empresari, incloent-hi les dades corresponents a la raó social, el nom comercial, la seua adreça completa i el seu número de telèfon i, si és el cas, de l'empresari pel compte del qual actue.

c) El preu total, incloent-hi tots els impostos i taxes. Si per la naturalesa dels béns o servicis el preu no es pot calcular raonablement per endavant o està subjecte a l'elaboració d'un pressupost, la forma en què es determina el preu així com tots els gastos addicionals de transport, entrega o postals o, si els esmentats gastos no poden ser calculats raonablement per endavant, el fet que pot ser necessari abonar els esmentats gastos addicionals.

En tota informació al consumidor i usuari sobre el preu dels béns o servicis, incloent-hi la publicitat, s'informarà del preu total, i es desglossarà, si és el cas, l'import dels increments o descomptes que s'apliquen, dels gastos que es facen repercutir sobre el consumidor i usuari i dels gastos addicionals per servicis accessoris, finançament, utilització de diferents mitjans de pagament o altres condicions de pagaments semblants.

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

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

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

g) La llengua o llengües en què es podrà formalitzar el contracte, quan no siga aquella en què se li ha oferit la informació prèvia a la contractació.

h) L'existència del dret de desistiment que puga correspondre al consumidor i usuari, el termini i la forma d'exercitar-lo.

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

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

k) El procediment per a atendre les reclamacions dels consumidors i usuaris, així com, si és el cas, la informació sobre el sistema extrajudicial de resolució de conflictes prevista en l'article 21.4.

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

4. La informació precontractual s'ha de facilitar al consumidor i usuari de forma 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 quede vinculat per qualsevol contracte o oferta, l'empresari haurà d'obtindre el seu consentiment exprés per a tot pagament addicional a la remuneració acordada per a l'obligació contractual principal de l'empresari. Estos suplementos opcionals es comunicaran d'una manera clara i comprensible i l'acceptació pel consumidor i usuari es farà 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 este ha de rebutjar per a evitar el pagament addicional, el consumidor i usuari tindrà dret al reembossament del dit pagament.

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

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 podran facturar als consumidors i usuaris, per l'ús de determinats mitjans de pagament, càrrecs que superen el cost suportat per l'empresari per l'ús d'estos mitjans.

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

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

«En els contractes amb consumidors i usuaris, estos tindran dret a rebre la factura en paper. Si és el cas, l'expedició de la factura electrònica estarà condicionada al fet que l'empresari haja obtingut prèviament el consentiment exprés del consumidor. La sol·licitud del consentiment haurà de precisar la forma en què es rebrà la factura electrònica, així com la possibilitat que el destinatari que haja donat el seu consentiment pugua revocar-lo i la forma en què es podrà fer l'esmentada revocació.

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

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

«Article 66 bis. *Entrega dels béns comprats per mitjà d'un contracte de venda.*

1. Llevat que les parts acorden una altra cosa, l'empresari entregarà els béns per mitjà de la transmissió de la seua 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 complix la seua obligació d'entrega, el consumidor i usuari l'emplaçarà perquè complisca en un termini addicional adequat a les circumstàncies. Si l'empresari no fa entrega dels béns en el dit termini addicional, el consumidor i usuari tindrà dret a resoldre el contracte.

El que disposa este apartat no serà aplicable quan l'empresari haja rebutjat entregar els béns o el termini d'entrega siga essencial a la vista de totes les circumstàncies que concórreguen en la seua formalització o quan el consumidor i usuari informe l'empresari, abans de la formalització del contracte, que és essencial l'entrega abans d'una data determinada o en una data determinada. En estos casos, si l'empresari no complix la seua obligació d'entrega dels béns en el termini acordat amb el consumidor i usuari, o en el termini fixat en l'apartat 1, el consumidor i usuari tindrà dret a resoldre el contracte immediatament.

3. Quan s'haja resolt el contracte, l'empresari haurà de reembossar, sense cap demora indeguda, totes les quantitats abonades pel consumidor i usuari en virtut d'este. En cas de retard injustificat quant a la devolució de les quantitats, el consumidor i usuari podrà reclamar que se li pague el doble de la suma deguda, sense perjuí del seu dret a ser indemnitzat pels danys i perjuís patits en la part que excedisca la dita quantitat.

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

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

«Article 66 ter. *Transmissió del risc.*

Quan l'empresari envie al consumidor i usuari els béns comprats, el risc de pèrdua o deteriorament d'estos es transmetrà al consumidor i usuari quan ell o un tercer indicat per ell, diferent del transportista, n'haja adquirit la possessió material. No obstant això, en cas que siga el consumidor i usuari el que encarregue el transport dels béns o el transportista elegit no estiga entre els proposats per l'empresari, el risc es transmetrà al consumidor i usuari amb l'entrega dels béns al transportista, sense perjuí dels seus drets davant d'este.»

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

«Article 66 quater. *Prohibició d'enviaments i subministraments no sol·licitats.*

1. Queda prohibit l'enviament i el subministrament al consumidor i usuari de béns, d'aigua, gas o electricitat, de calefacció per mitjà de sistemes urbans, de contingut digital o de prestació de servicis no sol·licitats per ell, quan els dits enviaments i subministraments incloguen una pretensió de pagament de qualsevol naturalesa.

En cas que es faça així, i sense perjudi de la infracció que això suppose, el consumidor i usuari receptor no estarà obligat a la seua devolució o custòdia, ni se li podrà reclamar cap pagament per part de l'empresari que va enviar el bé o va subministrar el servici no sol·licitat. En este cas, la falta de resposta del consumidor i usuari al dit enviament, subministrament o prestació de servicis no sol·licitats no es considerarà consentiment.

En cas de contractes per al subministrament d'aigua, gas, electricitat –quan no estiguen envasats per a la venda en un volum delimitat o en quantitats determinades– o calefacció per mitjà de sistemes urbans, en què el subministrament ja s'estiga prestant prèviament al subministrament no sol·licitat al nou subministrador, s'entendrà l'interés del consumidor a continuar amb el subministrament del servici amb el seu subministrador anterior, i tornarà a ser subministrat per este, que tindrà dret a cobrar els subministraments a l'empresa que va subministrar indegudament.

2. Si el consumidor i usuari decidix tornar els béns rebuts, no respondrà pels danys o demèrits patits, i tindrà dret a ser indemnitzat pels gastos i pels danys i perjudis que se li hagen causat.»

Dènou. 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 es determinarà 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 per les altres disposicions del dret de la Unió Europea que els siguen aplicables. Quan no s'haja pogut determinar el contingut de la llei estrangera, s'aplicarà subsidiàriament la llei material espanyola.

2. Les normes de protecció davant de les clàusules abusives contingudes en els articles 82 a 91, els dos inclusivament, seran aplicables als consumidors i usuaris, siga quina siga la llei elegida per les parts per a regir el contracte, quan este mantinga una estreta relació amb el territori d'un estat membre de l'Espai Econòmic Europeu.

S'entendrà, en particular, que hi ha un vincle estret quan l'empresari exercisca les seues activitats en un o més estats membres de l'Espai Econòmic Europeu, o per qualsevol mitjà de publicitat o comunicació dirigisca estes activitats a un o més estats membres i el contracte estiga comprés en el marc d'eixes activitats. En els contractes relatius a immobles s'entendrà, així mateix, que hi ha un vincle estret quan es troben situats en el territori d'un estat membre.

3. Les normes de protecció en matèria de garanties contingudes en els articles 114 a 126, els dos inclusivament, seran aplicables als consumidors i usuaris, siga quina siga la llei elegida per les parts per a regir el contracte, quan este mantinga una estreta relació amb el territori d'un estat membre de l'Espai Econòmic Europeu.

S'entendrà, en particular, que hi ha un vincle estret quan el bé haja d'utilitzar-se, exercitar-se el dret o realitzar-se la prestació en algun dels estats membres de la Unió Europea, o el contracte s'haja subscrit totalment o parcialment en qualsevol

d'estos, o una de les parts siga ciutadà d'un estat membre de la Unió Europea o presente el negoci jurídic 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 disposarà d'un termini mínim de catorze dies naturals per a exercir el dret de desistiment.

2. Sempre que l'empresari haja complit el deure d'informació i documentació establert en l'article 69.1, el termini a què es referix l'apartat anterior es computarà des de la recepció del bé objecte del contracte o des de la formalització d'este si l'objecte del contracte és la prestació de servicis.

3. Si l'empresari no ha complit el deure d'informació i documentació sobre el dret de desistiment, el termini per al seu exercici finalitzarà dotze mesos després de la data d'expiració del període de desistiment inicial, a comptar del moment que es va entregar el bé contractat o s'haja subscrit el contracte, si l'objecte d'este fora la prestació de servicis.

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

4. Per a determinar l'observança del termini per a desistir es tindrà en compte la data d'expedició de la declaració de desistiment.»

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

«4. En cas que l'usuari incomplisca el compromís de permanència adquirit amb l'empresa, la penalització per baixa, o cessament prematur de la relació contractual, serà 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 haja exercit el dret de desistiment, l'empresari estarà obligat a tornar les sumes abonades pel consumidor i usuari sense retenció de gastos. La devolució d'estes sumes s'haurà d'efectuar sense demores indegudes i, en tot cas, abans que hagen transcorregut 14 dies naturals des de la data en què haja sigut 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 perjudi 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 d'acord amb les disposicions d'esta llei, tindrà per efecte l'extinció automàtica i sense cap cost per al consumidor i usuari de tot contracte complementari, excepte en aquells casos en què siguen complementaris de contractes subscrits a distància o fora de l'establiment en què, sense perjudi de la seua extinció automàtica, el consumidor i usuari haurà d'assumir els costos previstos en els articles 107.2 i 108 d'esta norma.

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

En cas que l'empresari no reintegre totes les quantitats abonades en virtut del contracte complementari en el termini assenyalat, el consumidor i usuari podrà reclamar que se li pague el doble de la suma deguda, sense perjudi al seu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudis patits en la part que excedisca la dita quantitat. Correspon a l'empresari la càrrega de la prova sobre el compliment del termini.

El consumidor i usuari tindrà dret al reembossament dels gastos necessaris i útils que haja realitzat en el bé.

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

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

5. El que disposen els apartats anteriors serà també aplicable als contractes complementaris d'altres subscrits a distància o fora de l'establiment, regulats en el títol III del llibre II d'esta 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'exercite el dret de desistiment en els contractes subscrits entre un empresari i un consumidor i usuari, incloent-hi els contractes a distància i els subscrits fora de l'establiment mercantil de l'empresari, i el preu a abonar pel consumidor i usuari haja sigut totalment o parcialment finançat per mitjà d'un crèdit concedit per l'empresari contractant o per part d'un tercer, amb l'acord previ d'este amb l'empresari contractant, l'exercici del dret de desistiment implicarà 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 permeta al consumidor i usuari el coneixement previ a la formalització del contracte sobre la seua existència i contingut. En cap cas es considerarà complert este requisit si la grandària de la lletra del contracte és inferior al mil·límetre i mig o el contrast insuficient amb el fons fa dificultosa la lectura.»

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

«1. Les empreses que subscriguen 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 seues competències respectives, estaran obligades a remetre les condicions generals de contractació que integren els dits contractes, en el termini màxim d'un mes des de la recepció de la sol·licitud, a fi de facilitar l'estudi i

valoració del possible caràcter abusiu de determinades clàusules i, si és el cas, exercitar les competències que en matèria de control i sanció els atribueix esta llei.

2. Els notaris i els registradors de la propietat i mercantils, en l'exercici professional de les seues respectives funcions públiques, informaran els consumidors i usuaris en els assumptes propis de la seua especialitat i competència.

3. Les clàusules, condicions o estipulacions que utilitzen les empreses públiques o concessionàries de servicis públics, estaran sotmeses a l'aprovació i control de les administracions públiques competents, quan així es dispose com a requisit de validesa i amb independència de la consulta al Consell de Consumidors i Usuaris, prevista en esta o altres lleis; tot això sense perjudi del sotmetiment a les disposicions generals d'esta 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 seran nul·les de ple dret i es tindran per no posades. A este efecte, el jutge, amb audiència prèvia de les parts, declararà la nul·litat de les clàusules abusives incloses en el contracte, el qual, no obstant això, continuarà sent obligatori per a les parts en els mateixos termes, sempre que puga subsistir sense les dites clàusules.»

Vint-i-huit. En el llibre II es modifica el títol III i se suprimeix el contingut del títol IV, de manera que el títol V passa a numerar-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 regiran pel que disposa este títol els contractes subscrits a distància amb els consumidors i usuaris en el marc d'un sistema organitzat de venda o prestació de servicis a distància, sense la presència física simultània de l'empresari i del consumidor i usuari, i en el qual s'hagen utilitzat exclusivament una o més tècniques de comunicació a distància fins al moment de la formalització del contracte i en la mateixa formalització d'este.

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

2. Les disposicions d'este títol seran també aplicables als següents contractes 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 què el consumidor i usuari ha fet una oferta en les mateixes circumstàncies que les que es preveuen en la lletra a).

c) Contractes subscrits en l'establiment mercantil de l'empresari o per mitjà de l'ús de qualsevol mitjà de comunicació a distància immediatament després que hi haja hagut contacte personal i individual amb el consumidor i usuari en un lloc que no siga 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 a fi 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 este títol, seran vàlides les clàusules contractuals que siguen més beneficioses per al consumidor i usuari.

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

Article 93. *Excepcions.*

La regulació que estableix este títol no serà aplicable:

a) Als contractes de serveis socials, incloent-hi la vivenda social, l'atenció dels xiquets i el suport a famílies i persones necessitades, temporal o permanentment, incloent-hi l'atenció a llarg termini.

b) Als contractes de serveis relacionats amb la salut, prestats per un professional sanitari a pacients per a avaluar, mantindre o restablir el seu estat de salut, incloent-hi la recepta, dispensació i provisió de medicaments i productes sanitaris, amb independència que estos serveis es presten en instal·lacions sanitàries.

c) Als contractes d'activitats de joc per diners que impliquen apostes de valor monetari en jocs d'atzar, incloent-hi 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 estos.

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 vivenda.

g) Als contractes relatius als viatges combinats, les vacances combinades i els circuits combinats regulats en esta 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 vacacionals de llarga duració, de revenda i d'intercanvi regulats en la Llei 4/2012, de 6 de juliol, de contractes d'aprofitament per torn de béns d'ús turístic, d'adquisició de productes vacacionals de llarga duració, de revenda i d'intercanvi i normes tributàries.

i) Als contractes que, d'acord amb la legislació vigent, s'hagen de subscriure davant d'un fedatari públic, obligat per llei a ser independent i imparcial i a garantir, per mitjà del 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 en la llar, subministrats físicament per un empresari per mitjà d'entregues freqüents i regulars en 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 per mitjà de 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'eixos 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 servicis per mitjans electrònics, s'aplicarà, a més del que disposa este títol, la normativa específica sobre servicis de la societat de la informació i comerç electrònic.

Quan el que disposa este títol entre en contradicció amb el contingut de la normativa específica sobre servicis de la societat de la informació i comerç electrònic, esta serà d'aplicació preferent, excepte el que preveu l'article 97.7, paràgraf segon.

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

Els operadors de les tècniques de comunicació a distància, entenent com a tals les persones físiques o jurídiques, públiques o privades, que siguen titulars de les tècniques de comunicació a distància utilitzades pels empresaris, estan obligats a procurar, en la mesura de les seues possibilitats i amb la diligència deguda, que estos respecten els drets que este títol reconeix als consumidors i usuaris i complisquen les obligacions que se'ls hi imposen.

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

Article 96. *Comunicacions comercials a distància.*

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

2. En el cas de comunicacions telefòniques, s'haurà de precisar explícitament i clarament, a l'inici de qualsevol conversació amb el consumidor i usuari, la identitat de l'empresari o, si és procedent, la identitat de la persona per compte de la qual efectua la telefonada, així com indicar-ne la finalitat comercial. En cap cas, les telefonades s'efectuaran abans de les 9 hores ni més tard de les 21 hores ni festius o caps de setmana.

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

El consumidor i usuari tindrà dret a no rebre, sense el seu consentiment, telefonades amb fins de comunicació comercial que s'efectuen per mitjà de sistemes diferents dels mencionats en l'apartat anterior, quan haja decidit no figurar en les guies de comunicacions electròniques disponibles al públic, exercit el dret que les dades que hi apareixen no siguen utilitzades amb fins de publicitat o prospecció comercial, o sol·licitat la incorporació als fitxers comuns d'exclusió d'enviament de comunicacions comercials regulats en la normativa de protecció de dades personals.

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

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

5. En aquells casos en què una oferta comercial no desitjada es faça per telèfon, les telefonades s'hauran de fer des d'un número de telèfon identificable. Quan l'usuari reba la primera oferta comercial de l'emissor, haurà de ser informat tant del seu dret a manifestar la seua oposició a rebre noves ofertes com a obtindre

el número de referència de la dita oposició. A sol·licitud del consumidor i usuari, l'empresari estarà obligat a facilitar-li un justificant d'haver manifestat la seua oposició que haurà de remetre-li en el termini més breu possible i en tot cas en el termini màxim d'un mes.

L'emissor estarà obligat a conservar durant almenys un any les dades relatives als usuaris que hagen exercit el seu dret a oposar-se a rebre ofertes comercials, junt amb el número de referència atorgat a cada un d'ells, i haurà de posar-los a disposició de les autoritats competents.

6. En tot cas, s'hauran de complir les disposicions vigents sobre protecció dels menors i respecte a la intimitat. Quan per a la realització de comunicacions comercials s'utilitzen dades personals sense comptar amb el consentiment de l'interessat, es proporcionarà al destinatari la informació que indica l'article 30.2 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i s'oferirà al destinatari l'oportunitat d'oposar-se a rebre-les.

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 quede vinculat per qualsevol contracte a distància o subscrit fora de l'establiment o qualsevol oferta corresponent, l'empresari li facilitarà de manera clara i comprensible la informació següent:

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

b) La identitat de l'empresari, incloent-hi el seu nom comercial.

c) L'adreça completa de l'establiment de l'empresari i el número de telèfon, número de fax i adreça de correu electrònic d'este, quan siga procedent, a fi que el consumidor i usuari pugua posar-se en contacte i comunicar-se amb ell de manera ràpida i eficaç, així com, quan siga procedent, l'adreça completa i la identitat de l'empresari pel 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 siga procedent, la de l'empresari pel compte del qual actua, a la qual el consumidor i usuari pot dirigir les seues reclamacions.

e) El preu total dels béns o servicis, incloent-hi els impostos i taxes, o, si el preu no es pot calcular raonablement per endavant per la naturalesa dels béns o dels servicis, la forma en què es determina el preu, així com, quan corresponga, tots els gastos addicionals de transport, entrega o postals i qualsevol altre gasto o, si els dits gastos no poden ser calculats raonablement per endavant, el fet que pot ser necessari abonar els dits gastos addicionals. En el cas d'un contracte de duració indeterminada o d'un contracte que incloga una subscripció, el preu inclourà el total dels costos per període de facturació. Quan els dits contractes es cobren d'acord amb una tarifa fixa, el preu total també significarà el total dels costos mensuals. Quan no siga possible calcular raonablement per endavant el cost total, s'indicarà la forma en què 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 el dit cost es calcule sobre una base diferent de la tarifa bàsica.

g) Els procediments de pagament, entrega i execució, la data en què l'empresari es compromet a entregar els béns o a executar la prestació dels servicis, així com, quan siga procedent, el sistema de tractament de les reclamacions de l'empresari.

h) La llengua o llengües en què es podrà formalitzar el contracte, quan esta no siga la llengua en la qual se li ha oferit la informació prèvia a la contractació.

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

j) Quan siga procedent, la indicació que el consumidor i usuari haurà d'assumir el cost de la devolució dels béns en cas de desistiment i, per als contractes a distància, quan els béns, per la seua naturalesa, no es puguen tornar normalment per correu, el cost de la devolució d'estos.

k) En el cas que el consumidor i usuari exercite el dret de desistiment després de la presentació d'una sol·licitud d'acord amb l'article 98.8 o a l'article 99.3, la informació que en este cas el consumidor i usuari haurà d'abonar a l'empresari uns gastos raonables de conformitat amb l'article 108.3.

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

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

n) Quan siga procedent, l'existència d'assistència postvenda al consumidor i usuari, servicis postvenda i garanties comercials, així com les seues condicions.

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

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

q) Quan siga procedent, la duració mínima de les obligacions del consumidor i usuari derivades del contracte.

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

s) Quan siga procedent, la funcionalitat dels continguts digitals, incloent-hi les mesures tècniques de protecció aplicables.

t) Quan siga procedent, tota interoperabilitat rellevant del contingut digital amb els aparells i programes coneguts per l'empresari o que es puga esperar raonablement que este puga conèixer.

u) Quan siga procedent, la possibilitat de recórrer a un mecanisme extrajudicial de reclamació i rescabament a què estiga subjecte l'empresari i els mètodes per a tindre-hi accés.

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

3. En les subhastes públiques, la informació a què es referix l'apartat 1.b), c) i d), podrà ser substituïda per les dades equivalents del subhastador.

4. La informació prevista en l'apartat 1.i), j) i k) es podrà proporcionar a través del model de document d'informació al consumidor i usuari sobre el desistiment establert en l'annex A. L'empresari haurà complert els requisits d'informació previstos en l'apartat 1.i), j) i k), quan haja proporcionat la dita informació correctament omplida.

5. La informació a què es referix l'apartat 1 formarà part integrant del contracte a distància o subscrit fora de l'establiment i no s'alterarà a menys que les parts disposen expressament el contrari. Correspondrà a l'empresari provar el correcte

compliment dels seus deures informatius i, si és el cas, el pacte exprés del contingut de la informació facilitada abans de la formalització del contracte.

6. Si l'empresari no complix els requisits d'informació sobre gastos addicionals o altres costos previstos en l'apartat 1.e), o sobre els costos de devolució dels béns previstos en l'apartat 1.j), el consumidor i usuari no haurà d'abonar els dits gastos o costos.

7. Els requisits d'informació establits en este capítol s'entendran com a addicionals als requisits que figuren en la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de servicis i el seu exercici, i en la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de servicis de la societat de la informació i de comerç electrònic.

Sense perjudi del que disposa el paràgraf anterior, si una disposició general o sectorial sobre prestació de servicis, incloent-hi els servicis de la societat de la informació i de comerç electrònic, relativa al contingut o la manera en què s'ha de proporcionar la informació entra en conflicte amb alguna disposició d'esta llei, prevaldrà la disposició d'esta llei.

8. La càrrega de la prova en relació amb el compliment dels requisits d'informació establits en este article incumbirà l'empresari.

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

1. En els contractes a distància, l'empresari facilitarà al consumidor i usuari, en la llengua utilitzada en la proposta de contractació o bé, en la llengua elegida per a la contractació, i, almenys, en castellà, la informació exigida en l'article 97.1 o la posarà a la seua disposició d'acord amb les tècniques de comunicació a distància utilitzades, en termes clars i comprensibles i haurà de respectar, en particular, el principi de bona fe en les transaccions comercials, així com els principis de protecció dels que siguen incapaços de contractar. Sempre que la dita informació es facilite en un suport durador haurà de ser llegible.

2. Si un contracte a distància que ha de ser subscrit per mitjans electrònics implica obligacions de pagament per al consumidor i usuari, l'empresari li facilitarà d'una manera clara i destacada, i just abans que efectue la comanda, la informació establida en l'article 97.1.a), e), p) i q).

L'empresari haurà de vetlar pel fet que el consumidor i usuari, en efectuar la comanda, confirme expressament que és conscient que esta implica una obligació de pagament. Si la realització d'una comanda es fa activant un botó o una funció semblant, el botó o la funció semblant s'hauran d'etiquetar, de manera que siga fàcilment llegible, únicament amb l'expressió «comanda amb obligació de pagament» o una formulació anàloga no ambigua que indique que la realització de la comanda implica l'obligació de pagar a l'empresari. En cas contrari, el consumidor i usuari no quedarà obligat pel contracte o comanda.

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

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

5. Sense perjudi del que disposa l'apartat 4, si l'empresari telefona al consumidor i usuari per a subscriure un contracte a distància, haurà de revelar, a l'inici de la conversació, la seua identitat i, si és procedent, la identitat de la persona per compte de la qual efectua la telefonada, així com indicar-ne l'objecte comercial.

6. En aquells casos en què siga l'empresari el que es pose en contacte telefònicament amb un consumidor i usuari per a dur a terme la formalització d'un contracte a distància, haurà de confirmar l'oferta al consumidor i usuari per escrit, o excepte oposició d'este, en qualsevol suport de naturalesa duradora. El consumidor i usuari només quedarà vinculat una vegada que haja acceptat l'oferta per mitjà de la seua firma o per mitjà de l'enviament del seu acord per escrit, que, entre altres mitjans, es podrà dur a terme per mitjà de paper, correu electrònic, fax o sms.

7. L'empresari haurà 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 d'entregar els béns o abans de l'inici de l'execució del servei. Esta confirmació inclourà:

a) Tota la informació que figura en 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.

b) Quan siga procedent, la confirmació del previ consentiment exprés del consumidor i usuari i del coneixement, per la seua banda, de la pèrdua del dret de desistiment de conformitat amb l'article 103.m).

8. En cas que un consumidor i usuari desitge que la prestació de servicis o el subministrament d'aigua, gas o electricitat –quan no estiguen envasats per a la venda en un volum delimitat o en quantitats determinades– o de calefacció per mitjà de sistemes urbans comence durant el termini de desistiment previst en l'article 104, l'empresari exigirà que el consumidor i usuari presente una sol·licitud expressa en este sentit.

9. Correspon a l'empresari provar el compliment de les obligacions a què es referix este article. L'empresari haurà d'adoptar les mesures adequades i eficaces que li permeten identificar inequívocament el consumidor i usuari amb el qual formalitza el contracte.

10. Este article s'entendrà sense perjuí de les disposicions sobre la formalització de contractes i la realització de comandes per via electrònica establides en 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 facilitarà al consumidor i usuari la informació exigida en l'article 97.1 en paper o, si este hi està d'acord, en un altre suport durador. La dita informació haurà de ser llegible i estar redactada almenys en castellà i en termes clars i comprensibles.

2. L'empresari haurà de facilitar al consumidor i usuari una còpia del contracte firmat o la confirmació d'este en paper o, si este està d'acord, en un suport durador diferent, incloent-hi, quan siga procedent, la confirmació del consentiment exprés previ del consumidor i usuari i del coneixement per la seua banda de la pèrdua del dret de desistiment a què es referix l'article 103.m).

3. En cas que un consumidor i usuari desitge que la prestació de servicis o el subministrament d'aigua, gas, electricitat –quan no estiguen envasats per a la venda en un volum delimitat o en quantitats determinades– o calefacció per mitjà de sistemes urbans comence durant el termini de desistiment previst en l'article 104, l'empresari exigirà que el consumidor i usuari presente una sol·licitud expressa en este sentit en un suport durador.

4. Correspon a l'empresari provar el compliment de les obligacions a què es referix este article. L'empresari haurà d'adoptar les mesures adequades i eficaces que li permeten 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'haja facilitat al consumidor i usuari la còpia del contracte subscrit o la confirmació d'este, d'acord amb els articles 98.7 i 99.2, podrà ser anul·lat a instància del consumidor i usuari per via d'acció o excepció.

2. En cap cas podrà ser invocada la causa de nul·litat per l'empresari, llevat que l'incompliment siga exclusiu del consumidor i usuari.

3. L'empresari assumirà la càrrega de la prova del compliment del que disposa este article.

Article 101. *Necessitat de consentiment exprés.*

1. En cap cas la falta de resposta a l'oferta de contractació es podrà considerar com a acceptació d'esta.

2. Si l'empresari, sense acceptació explícita del consumidor i usuari destinatari de l'oferta, li subministra el bé o servici oferit, s'aplicarà el que disposa l'article 66 quater.

CAPÍTOL III

Dret de desistiment

Article 102. *Dret de desistiment.*

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

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

Article 103. *Excepcions al dret de desistiment.*

El dret de desistiment no serà aplicable als contractes que es referisquen a:

a) La prestació de servicis, una vegada que el servici haja sigut completament executat, quan l'execució haja començat, amb previ consentiment exprés del consumidor i usuari i amb el reconeixement per la seua banda que és conscient que, una vegada que el contracte haja sigut completament executat per l'empresari, haurà perdut el seu dret de desistiment.

b) El subministrament de béns o la prestació de servicis el preu dels quals depenga de fluctuacions del mercat financer que l'empresari no puga controlar i que es puguen produir durant el període de desistiment.

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

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

e) El subministrament de béns precintats que no siguen aptes per a ser tornats per raons de protecció de la salut o d'higiene i que hagen sigut desprecintats després de l'entrega.

f) El subministrament de béns que després de la seua entrega i tenint en compte la seua naturalesa s'hagen mesclat de forma indissociable amb altres béns.

g) El subministrament de begudes alcohòliques el preu de les quals haja sigut acordat en el moment de subscriure el contracte de venda i que no puguen ser entregades abans de 30 dies, i el valor real de les quals depenga de fluctuacions del mercat que l'empresari no puga controlar.

h) Els contractes en què el consumidor i usuari haja sol·licitat específicament a l'empresari que el visite per a efectuar operacions de reparació o manteniment urgent; si en eixa visita l'empresari presta servicis addicionals als sol·licitats específicament pel consumidor o subministra béns diferents de les peces de recanvi utilitzades necessàriament per a efectuar les operacions de manteniment o reparació, el dret de desistiment s'ha d'aplicar als dits servicis o béns addicionals.

i) El subministrament de gravacions sonores o de vídeo precintades o de programes informàtics precintats que hagen sigut desprecintats pel consumidor i usuari després de l'entrega.

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

k) Els contractes subscrits per mitjà de subhastes públiques.

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

m) El subministrament de contingut digital que no es preste en un suport material quan l'execució haja començat amb el previ consentiment exprés del consumidor i usuari amb el coneixement per la seua banda que, en conseqüència, perd el seu dret de desistiment.

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

Sense perjudi del que disposa l'article 105, el termini de desistiment conclourà als 14 dies naturals comptats a partir de:

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

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

1r. En cas d'entrega de múltiples béns encarregats pel consumidor i usuari en la mateixa comanda i entregats per separat, el dia que este o un tercer indicat per ell, diferent del transportista, adquireisca la possessió material de l'últim dels béns.

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

3r. En cas de contractes per a l'entrega periòdica de béns durant un termini determinat, el dia que el consumidor i usuari o un tercer indicat per ell, diferent del transportista, adquireisca la possessió material del primer d'eixos béns.

c) En el cas dels contractes per al subministrament d'aigua, gas o electricitat –quan no estiguen envasats per a la venda en un volum delimitat o en quantitats determinades–, o de calefacció per mitjà de sistemes urbans o de contingut digital que no es preste en un suport material, el dia en què se subscriga 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 finalitzarà 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 prevista en l'apartat 1, en el termini de dotze mesos a partir de la data prevista en l'article 104, el termini de desistiment expirarà als 14 dies naturals de la data en què el consumidor i usuari reba la informació.

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

1. Abans que vença el termini de desistiment, el consumidor i usuari comunicarà a l'empresari la seua decisió de desistir del contracte. A este efecte, el consumidor i usuari podrà utilitzar el model de formulari de desistiment que figura en l'annex B d'esta llei; o bé realitzar un altre tipus de declaració inequívoca en què assenyalen la seua decisió de desistir del contracte.

2. El consumidor i usuari haurà exercit el seu dret de desistiment dins del termini previst en l'article 104 i en l'article 105, quan haja enviat la comunicació relativa a l'exercici del dret de desistiment abans que finalitze el dit termini. Per a determinar l'observança del termini per a desistir es tindrà en compte la data d'expedició de la declaració de desistiment.

3. L'empresari podrà oferir al consumidor i usuari, a més de les possibilitats previstes en l'apartat 1, l'opció d'omplir i enviar electrònicament el model de formulari de desistiment que figura en l'annex B, o qualsevol altra declaració inequívoca a través del lloc web de l'empresari. En estos casos, l'empresari comunicarà sense demora al consumidor i usuari en un suport durador el justificant de recepció del mencionat desistiment.

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

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

6. En cas de contractes per al subministrament d'aigua, gas, electricitat –quan no estiguen envasats per a la venda en un volum delimitat o en quantitats determinades–, o calefacció per mitjà de sistemes urbans, en què el subministrament ja s'estiga realitzant prèviament a la contractació del servei, llevat que expressament s'indique el contrari, s'entendrà l'interés del consumidor a continuar amb el subministrament del servei, i tornarà a ser subministrat pel seu subministrador anterior. Al contrari, si prèviament a la contractació del servei no s'està realitzant el subministrament, la sol·licitud de desistiment implicarà la baixa del servei.

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

1. L'empresari reembossarà tot pagament rebut del consumidor i usuari, incloent-hi, si és el cas, els costos d'entrega, sense demores indegudes i, en tot cas, abans que hagen transcorregut 14 dies naturals des de la data en què haja sigut 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 podrà reclamar que se li pague el doble de l'import degut, sense perjudi del seu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudis patits en la part que excedisca la dita quantitat.

2. No obstant el que disposa l'apartat 1, en cas que el consumidor i usuari haja seleccionat expressament una modalitat d'entrega diferent de la modalitat menys costosa d'entrega ordinària, l'empresari no estarà obligat a reembossar els costos addicionals que se'n deriven.

3. Excepte en el cas que l'empresari s'haja oferit a arreplegar ell mateix els béns, en els contractes de venda, l'empresari podrà retindre el reembossament fins a haver rebut els béns, o fins que el consumidor i usuari haja presentat una prova de la devolució dels béns, segons quina condició es complisca primer.

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

1. Excepte si el mateix empresari s'ofereix a arregar els béns, el consumidor i usuari haurà de tornar-los o entregar-los 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 comunique la seua decisió de desistiment del contracte a l'empresari, de conformitat amb l'article 106. Es considerarà complit el termini si el consumidor i usuari efectua la devolució dels béns abans que haja conclòs el termini de 14 dies naturals.

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

En el cas de contractes subscrits fora de l'establiment en què els béns s'hagen entregat ja en el domicili del consumidor i usuari en el moment de subscriure's el contracte, l'empresari arregarà al seu propi càrrec els béns quan, per la seua naturalesa, no es puguen tornar per correu.

2. El consumidor i usuari només serà responsable de la disminució de valor dels béns resultant d'una manipulació d'estos diferent de la necessària per a establir la seua naturalesa, les seues característiques o el seu funcionament. En cap cas serà 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 exercisca el dret de desistiment després d'haver fet una sol·licitud de conformitat amb el que disposa l'article 98.8 o l'article 99.3, abonarà a l'empresari un import proporcional a la part ja prestada del servici en el moment en què haja informat l'empresari de l'exercici del dret de desistiment, en relació amb l'objecte total del contracte. L'import proporcional que haurà d'abonar a l'empresari es calcularà sobre la base del preu total acordat en el contracte. En cas que el preu total siga excessiu, l'import proporcional es calcularà sobre la base del valor de mercat de la part ja prestada del servici.

4. El consumidor i usuari no assumirà cap cost per:

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

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

2n. El consumidor i usuari no haja sol·licitat expressament que la prestació del servici s'inicie durant el termini de desistiment d'acord amb l'article 98.8 i amb l'article 99.3, o bé

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

1r. El consumidor i usuari no haja donat expressament el seu consentiment previ a l'execució abans que finalitze el període de 14 dies naturals previst en l'article 102.

2n. El consumidor i usuari no és conscient que renuncia al seu dret de desistiment en donar el seu consentiment, o bé

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

5. A excepció del que disposa l'article 107.2, i este article, el consumidor i usuari no incorrerà 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 hagen acordat una altra cosa, l'empresari haurà 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. *Falta d'execució del contracte a distància.*

En cas que l'empresari no execute el contracte per no trobar-se disponible el bé o servici contractat, el consumidor i usuari haurà de ser informat d'esta falta de disponibilitat i haurà de poder recuperar sense cap demora indeguda les sumes que haja abonat en virtut d'este.

En cas de retard injustificat per part de l'empresari respecte a la devolució de les sumes abonades, el consumidor i usuari podrà reclamar que se li pague el doble de l'import degut, sense perjudi del seu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudis patits en la part que excedisca la dita quantitat.

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

Si no es troba disponible el bé o servici contractat, quan el consumidor i usuari haja sigut informat expressament d'esta possibilitat, l'empresari podrà subministrar sense augment de preu un bé o servici de característiques semblants que tinga la mateixa qualitat o una de superior.

En este cas, el consumidor i usuari podrà exercir els seus drets de desistiment i resolució en els mateixos termes que si es tractara del bé o servici inicialment requerit.

Article 112. *Pagament del contracte a distància per mitjà de targeta.*

1. Quan l'import d'una compra o d'un servici haja sigut carregat fraudulentament o indegudament utilitzant el número d'una targeta de pagament, el consumidor i usuari titular d'esta podrà exigir la immediata anul·lació del càrrec. En este cas, les corresponents anotacions de deute i reabonament en els comptes de l'empresari i del consumidor i usuari titular de la targeta s'efectuaran com més prompte millor.

2. No obstant això, si la compra ha sigut efectivament feta pel 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 quedarà obligat davant de l'empresari al rescabament dels danys i perjudis ocasionats com a conseqüència de la dita anul·lació.

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

Del compliment de les obligacions establides en este títol respondran solidàriament l'empresari pel compte del qual s'actue i el mandatari, comissionista o agent que hagen actuat en nom propi.»

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

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

El termini de desistiment expirarà als 14 dies naturals del dia (1).

Per a exercir el dret de desistiment, haurà de notificar-nos (2) la seua decisió de desistir del contracte a través d'una declaració inequívoca (per exemple, una carta enviada per correu postal, fax o correu electrònic). Podrà utilitzar el model de formulari de desistiment que figura a continuació, encara que el seu ús no és obligatori (3).

Per a complir el termini de desistiment, basta que la comunicació relativa a l'exercici per la seua banda d'este dret siga enviada abans que vença el termini corresponent.

Conseqüències del desistiment:

En cas de desistiment per la seua banda, li tornarem tots els pagaments rebuts de vosté, incloent-hi els gastos d'entrega (amb l'excepció dels gastos addicionals resultants de l'elecció per la seua banda d'una modalitat d'entrega diferent de la modalitat menys costosa d'entrega ordinària 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 informe de la seua decisió de desistir del present contracte. Efectuarem el dit reembossament utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat per vosté per a la transacció inicial, llevat que vosté haja disposat expressament el contrari; en tot cas, no incorrerà en cap gasto com a conseqüència del reembossament (4).

(5)

(6)

Instruccions per a omplir-lo:

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

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

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

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

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

e) en cas d'un contracte per a l'entrega periòdica de béns durant un termini determinat: “que vosté o un tercer indicat per vosté, diferent del transportista, va adquirir la possessió material del primer d'eixos béns”.

(2) Inserir el seu nom, la seua adreça completa i, si en té, el seu número de telèfon, el seu número de fax i la seua adreça de correu electrònic.

(3) Si vosté oferix al consumidor i usuari en el seu lloc web l'opció d'omplir i enviar electrònicament informació relativa al seu desistiment del contracte, inserisca el text següent: "Té vosté, així mateix, l'opció d'omplir i enviar electrònicament el model de formulari de desistiment o qualsevol altra declaració inequívoca a través del nostre lloc web [inserir la adreça electrònica]. Si recorre a eixa opció, li comunicarem sense demora, en un suport durador (per exemple, per correu electrònic), la recepció del dit desistiment".

(4) En cas d'un contracte de venda en què vosté no s'haja oferit a arregar els béns en cas de desistiment, inserisca la informació següent: "Podrem retindre el reembossament fins a haver rebut els béns, o fins que vosté haja presentat una prova de la seua devolució, segons quina condició es complisca primer".

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

(a) inserisca:

– "Arregarem els béns", o bé

– "Vosté haurà de tornar-nos o entregar-nos directament els béns o a... (inserir el nom i el domicili, si és procedent, de la persona autoritzada per vosté 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 comuniqui la seua decisió de desistiment del contracte. Es considerarà complit el termini si efectua la devolució dels béns abans que haja conclòs el dit termini";

(b) inserisca:

– "Ens farem càrrec dels costos de devolució dels béns";

– "Vosté haurà d'assumir el cost directe de devolució dels béns";

– En cas que, en un contracte a distància, vosté no s'oferisca a fer-se càrrec dels costos de devolució dels béns i estos últims, per la seua naturalesa, no es puguen tornar normalment per correu: "haurà d'assumir el cost directe de devolució dels béns, ... euros (inserir l'import)", o, si no es pot fer per avançat un càlcul raonable del cost de devolució dels béns: "haurà d'assumir el cost directe de devolució dels béns. Es calcula que el dit cost s'eleva a aproximadament ... euros (inserir l'import) com a màxim", o bé

– En cas que, en un contracte subscrit fora de l'establiment, els béns, per la seua naturalesa, no es puguen tornar normalment per correu i s'hagen entregat ja en el domicili del consumidor i usuari en el moment de subscriure's el contracte: "Arregarem al nostre càrrec els béns";

(c) "Només serà vosté responsable de la disminució de valor dels béns resultant d'una manipulació diferent de la necessària per a establir la naturalesa, les característiques i el funcionament dels béns".

(6) En cas d'un contracte per a la prestació de servicis o per al subministrament d'aigua, gas o electricitat –quan no estiguen envasats per a la venda en un volum delimitat o en quantitats determinades–, o calefacció per mitjà de sistemes urbans, inserisca el següent: "Si vosté ha sol·licitat que la prestació de servicis o el subministrament d'aigua / gas / electricitat / calefacció per mitjà de sistemes urbans (suprimisca el que no corresponga) comence durant el període de desistiment, ens abonarà un import proporcional a la part ja prestada del servicis en el moment en què ens haja comunicat el seu desistiment, en relació amb l'objecte total del contracte".

B. Model de formulari de desistiment

(només ha d'omplir i enviar el present formulari si desitja desistir del contracte)

- A l'atenció de (ací s'haurà d'inserir el nom de l'empresari, la seua adreça completa i, si en té, el seu número de fax i la seua adreça de correu electrònic):
 - Li comunique/comuniquem (*) que desistisc del meu / desistim del nostre (*) contracte de venda del bé/prestació següent del servici 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
 - Firma del consumidor i usuari o dels consumidors i usuaris (només si el present formulari es presenta en paper)
 - Data

(*) Suprimisca el que no corresponga.»

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

Les administracions públiques competents que, en l'exercici de les seues competències, incomplisquen el que disposa esta llei o el dret comunitari afectat, i donen lloc que el Regne d'Espanya siga sancionat per les institucions europees, assumiran, en la part que els siga imputable, les responsabilitats que s'hagen derivat d'este incompliment. En el procediment d'imputació de responsabilitat que es tramite es garantirà, en tot cas, l'audiència de l'administració afectada, i es podrà compensar l'import que es determine amb càrrec a les transferències financeres que esta reba.

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'afeg un nou apartat 5 a l'article 11, que quedaran redactats de la manera següent:*

«4. Les entitats habilitades a què es referix l'article 6.1.8 estaran 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 acceptaran la dita llista com a prova de la capacitat de l'entitat habilitada per a ser part, sense perjudi d'examinar si la finalitat d'esta i els interessos afectats legitimen l'exercici de l'acció.

5. El Ministeri Fiscal estarà legitimat per a exercitar qualsevol acció en defensa dels interessos dels consumidors i usuaris.»

Disposició addicional tercera. *Integració en el Sistema Nacional de Salut del personal dels monts de pietat 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 dels monts de pietat de les administracions públiques de Navarra, perquè procedisca a la integració del personal enquadrat en este com a assegurat o beneficiari del Sistema Nacional de Salut, per mitjà del reconeixement de la condició que siga 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'esta llei seran aplicables als contractes amb els consumidors i usuaris subscrits a partir de 13 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 detallista.
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 d'un rang inferior que s'oposen 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 servici o d'una peça, substitució o reparació.»

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

La Llei 7/1996, de 15 de gener, d'ordenació del comerç detallista queda modificada com segueix:

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

«Article 2. *Establiments comercials.*

Tindrà la consideració d'establiment comercial tota instal·lació immoble de venda al detall en què l'empresari exercix la seua activitat de forma permanent, o tota instal·lació mòbil de venda al detall en què l'empresari exercix la seua activitat de forma 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 caldrà ajustar-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 un 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'oferisquen articles amb reducció de preu, haurà de figurar amb claredat, en cada un d'estos, el preu anterior junt amb el preu reduït, excepte en el cas que es tracte d'articles posats a la venda per primera vegada.

S'entendrà per preu anterior, el menor que haja sigut aplicat sobre productes idèntics en els trenta dies precedents.

2. En cap cas, la utilització de les activitats de promoció de vendes es podrà 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 caldrà ajustar-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 hauran de comunicar, en el termini de tres mesos, l'inici de la seua activitat al Registre de vendes a distància, que arreglarà les dades que reglamentàriament s'establisquen.

Les empreses de tercers països, no establides a Espanya, que realitzen vendes a distància en territori espanyol ho comunicaran 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 serà necessària cap comunicació de dades quan el prestador de servicis ja estiga establert en algun estat membre de la Unió Europea i realitze les seues activitats en règim de lliure prestació.

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

De la mateixa manera, les comunitats autònomes comunicaran al Registre de Vendes a Distància del Ministeri d'Economia i Competitivitat les modificacions que es produïsquen en el registre autonòmic corresponent.

3. Per a l'exercici de les vendes a distància serà aplicable el règim contingut en 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 consistix a oferir, públicament i irrevocablement, la venda d'un bé o servici a favor de qui oferisca, per mitjà del sistema de licitacions i dins del termini concedit a este efecte, el preu més alt per damunt d'un mínim, ja es fixe este inicialment o per mitjà d'ofertes descendents realitzades en el curs del mateix acte, que estarà obligat a comprar-lo.

Per a l'exercici d'esta modalitat de venda, s'aplicarà, a més del que disposa esta llei, la normativa específica sobre defensa dels consumidors i usuaris prevista pel 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 incomplix els requisits legalment exigits en esta o qualsevol altra norma específica o sectorial, a l'acció de cessació prevista en esta llei es podrà acumular, sempre que se sol·licite 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 corresponga.»

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, per mitjà de l'addició d'un nou paràgraf segon, amb el text següent:

«A l'acció de cessació davant d'estes clàusules o pràctiques en l'àmbit d'aplicació d'esta llei, es podrà acumular, com a accessòria, la de devolució de quantitats que s'hagen cobrat en virtut de la seua aplicació i la d'indemnització de danys i perjuís que haja causat l'aplicació d'estes.»

Disposició final quinta. *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 sexta. *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'afeg un nou apartat 8 a l'article 4, que queda redactat de la manera següent:

«8. Per a l'exercici d'una professió sanitària caldrà complir les obligacions i requisits previstos en l'ordenament jurídic vigent. En tot cas, per a exercir una professió sanitària, seran requisits imprescindibles:

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

b) No trobar-se inhabilitat o suspés per a l'exercici professional per sentència judicial ferma, durant el període de temps que fixe esta.

c) No trobar-se suspés o inhabilitat per a l'exercici professional per resolució sancionadora imposada per un col·legi professional sanitari, quan una llei estatal establisca per a este exercici l'obligació d'estar col·legiat, durant el període de temps que fixe esta.

d) No trobar-se suspés o inhabilitat per a l'exercici professional, o separat del servici, per resolució administrativa sancionadora ferma, durant el període de temps que fixe esta, quan s'exercisca la professió en l'àmbit de l'assistència sanitària pública.

e) Tindre subscrit i vigent una assegurança de responsabilitat, un aval o una altra garantia financera, siguen de protecció personal o col·lectiva, que cobrisca les indemnitzacions que es puguen derivar de la responsabilitat professional per un eventual dany a les persones causat en ocasió de la prestació d'esta assistència o servicis quan s'exercisca la professió en l'àmbit de l'assistència sanitària privada.»

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

«9. Amb la finalitat de facilitar l'observança dels requisits previstos en l'apartat anterior, s'establixen les següents obligacions de cessió de dades, per a les quals no caldrà el consentiment del titular de les dades de caràcter personal:

a) Els jutjats i tribunals hauran de remetre aquelles dades necessàries referents a les sentències fermes d'inhabilitació o suspensió per a l'exercici professional al Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat en la forma que reglamentàriament s'establisca.

b) Les administracions públiques amb competències sancionadores sobre els professionals sanitaris empleats per elles hauran de remetre les resolucions sancionadores que afecten la situació de suspensió o habilitació d'estos.

c) Les corporacions col·legials hauran de remetre al Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat una còpia de les resolucions sancionadores que suspenguen o inhabiliten per a l'exercici professional imposades per ells, quan una llei estatal establisca per a este exercici l'obligació d'estar col·legiat.

d) El Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat comunicarà a les entitats mencionades en els apartats b) i c) anteriors les resolucions sancionadores que reba. Per a això, establirà 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 deu de la Llei 16/2003, de 28 de maig, de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut.»

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

«10. L'òrgan encarregat del Registre Estatal de Professionals Sanitaris podrà 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 a contrastar la veracitat de la informació que consta en el registre. Per a esta consulta no caldrà 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 informarà l'òrgan del Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat encarregat del Registre Estatal de Professionals Sanitaris, a sol·licitud d'este, de les dades necessàries referents a les sentències d'inhabilitació o suspensió per a l'exercici professional contingudes en les inscripcions d'estos registres integrats, sempre que no es tracte d'informació reservada a jutges i tribunals, en la forma que reglamentàriament s'establisca. Per a la cessió d'estes dades no serà necessari el consentiment del titular de les dades de caràcter personal.»

Quatre. S'afig un nou paràgraf sext 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, Servicis Socials i Igualtat revisarà l'oferta anual, i podrà introduir, si és el cas, mesures correctores, amb la finalitat que s'ajuste a les necessitats d'especialistes del sistema sanitari. Les modificacions que resulten es faran constar en un informe motivat, que es comunicarà 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 dit departament, per mitjà de l'orde que aprobe la corresponent convocatòria.

El Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat determinarà les necessitats d'especialistes del sistema sanitari basant-se en indicadors objectius i criteris de planificació que garantisquen l'equitat i eficiència del sistema de formació sanitària especialitzada.»

Cinc. S'afig 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, Servicis Socials i Igualtat, que té com a objectiu contribuir a la millora de la qualitat assistencial i de les condicions de l'exercici d'estes professions.

2. La seua composició, estructura i funcionament es determinaran reglamentàriament. Funcionarà en ple, i en grups de treball, atenent la diferent naturalesa de les professions que comprén. Comptarà, almenys, amb un grup mèdic i un grup infermer.

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

Disposició final sèptima. *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 octava. *Modificació de la disposició addicional sèptima de la Llei 33/2011, de 4 d'octubre, General de Salut Pública.*

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

«6. Els psicòlegs que hagen obtingut la inscripció d'unitats assistencials / consultes de psicologia en un registre de centres, servicis i establiments sanitaris, a l'empara del que preveu el paràgraf segon de l'anterior apartat 5, podran continuar exercint activitats sanitàries en la mateixa o una altra comunitat autònoma, després de la data del venciment del termini de tres anys indicat en l'esmentat apartat, sense que en estos supòsits siga necessari tindre el títol oficial de Psicòleg Especialista en Psicologia Clínica o el de Màster en Psicologia General Sanitària per a fer una nova inscripció.»

Dos. S'afig 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, estiguen exercint activitats sanitàries en centres, establiments i servicis del Sistema Nacional de Salut o concertats amb este, en llocs de treball de psicòleg per a l'accés als quals no s'haja requerit estar en possessió del títol de Psicòleg Especialista en Psicologia Clínica, no podran ser remoguts dels seus llocs per no tindre el mencionat títol.

Estos psicòlegs es podran acollir al que preveu l'apartat 6 d'esta disposició, si sol·liciten la seua inscripció en el registre corresponent de centres, servicis i establiments sanitaris per a exercir activitats sanitàries en unitats assistencials / consultes de psicologia de l'àmbit privat, encara que no tinguen el 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'afeg 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 requerirà l'autorització prèvia dels missatges per l'autoritat sanitària.

Es procedirà a revisar el règim de control de la publicitat dels productes sanitaris atenent la seua possible simplificació sense detriment de les garanties de protecció de la salut pública que ofereix el règim actual.»

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

En el termini d'un any des de l'entrada en vigor d'esta llei, es procedirà a analitzar el règim de control de la publicitat dels productes sanitaris vigent i la seua possible reforma, amb la finalitat de simplificar-lo sense menyscarbar la seua eficàcia per a garantir un nivell adequat de protecció de la salut pública.

Disposició final onze. *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 com següent:

«a) El cost de producció d'energia elèctrica, que es determinarà d'acord amb mecanismes de mercat en els termes que es despleguen reglamentàriament.»

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

«q) Si és el cas, en els termes que s'establisca reglamentàriament, les comercialitzadores de referència estaran obligades a fer ofertes als consumidors amb dret al preu voluntari per al xicotet consumidor en les quals el preu del subministrament d'energia elèctrica siga fix per a un període determinat, sense perjudi de les revisions que procedisquen dels peatges, càrrecs i altres costos regulats.

A este efecte, estaran obligades a formalitzar els contractes amb els consumidors que ho sol·liciten d'acord amb un model de contracte normalitzat. El termini de duració i la resta de condicions del contracte es fixaran reglamentàriament.»

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

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

«f) Dispositiu susceptible d'alliberament de nicotina: un producte, o qualsevol dels seus components, incloent-hi els cartutxos i el dispositiu sense cartutx, que es puga utilitzar per al consum de vapor que continga nicotina a través d'una embocadura. Els cigarrets electrònics poden ser d'usar i tirar, recarregables per mitjà d'un contenidor de càrrega, o recarregables amb cartutx d'un sol ús.»

Dos. S'introdueixen les disposicions addicionals dotze i tretze en la Llei 28/2005, de 26 de desembre, de mesures sanitàries davant del tabaquisme i reguladora de la venda, el subministrament, el consum i la publicitat dels productes del tabac, sense perjudi de les adaptacions necessàries que calga fer a la normativa comunitària que s'aprove sobre el tema concret objecte de regulació en este precepte, que queden redactades com seguix:

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

U. El consum de dispositius susceptibles d'alliberament de nicotina i productes semblants queda sotmés a les mateixes previsions establides per al consum del tabac que s'arreguen en l'article 6, així com a les previstes en els apartats 2 i 3 de l'article 3.

Dos. Es prohibix el consum d'estos dispositius en:

- a) els centres i dependències de les administracions públiques i entitats de dret públic.
- b) els centres, servicis i establiments sanitaris, així com en els espais a l'aire lliure o coberts, compresos en els seus recintes.
- c) en 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 siguen accessos immediats als edificis i voreres circumdants.
- d) en 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) en els recintes dels parcs infantils i àrees o zones de joc per a la infància, entenent per tals els espais a l'aire lliure tancats que continguén equipament o condicionament destinats específicament per al joc i esplai de menors.

Tres. El consum de dispositius susceptibles d'alliberament de nicotina i productes semblants queda sotmés a les mateixes previsions establides per al consum del tabac que s'arreguen en les disposicions addicionals sexta, segon paràgraf; octava i deu d'esta llei; són aplicables al dit consum les infraccions previstes en les lletres a) i d) de l'apartat 2 i lletres a) b) c) i 1) de l'apartat 3 de l'article 19, i el règim sancionador és el concordant per a estes previst en el capítol V.

Quatre. En els centres o dependències en què hi ha prohibició legal de consum de dispositius susceptibles d'alliberament de nicotina i productes semblants s'hauran de col·locar en la seua entrada, en lloc visible, cartells que anuncien esta prohibició i els llocs, en què, si és el cas, es troben les zones habilitades per al seu consum. Estos cartells estaran redactats en castellà i en la llengua cooficial amb les exigències requerides per les normes autonòmiques corresponents.»

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

U. La publicitat dels dispositius susceptibles d'alliberament de nicotina s'haurà de fer exclusivament en aquells suports o franges horàries en què no estiga prohibida, i inclourà d'una manera clarament visible que conté nicotina i que esta és altament addictiva.

a) Es prohibix la publicitat dels dispositius susceptibles d'alliberament de nicotina en l'emissió de programes dirigits a menors de díhuit anys i durant quinze minuts abans o després de la transmissió d'estos. En cap cas s'atribuirà als dispositius susceptibles d'alliberament de nicotina una eficàcia o indicacions terapèutiques que no hagen sigut específicament reconegudes per un organisme públic competent, i en la seua publicitat no podran aparèixer menors de díhuit anys.

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

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

Dos. La publicitat dels dispositius susceptibles d'alliberament de nicotina queda sotmesa al que estableix la disposició addicional tretze; hi serà aplicable l'apartat 4 de l'article 19, i el règim sancionador és el concordant per a estes previst en 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, junt amb els representants dels fabricants, adoptaran un codi d'autoregulació sobre les modalitats i els continguts dels missatges publicitaris relatius als dispositius susceptibles d'alliberament de nicotina.»

Disposició final tretze. *Entrada en vigor.*

Esta llei entrarà en vigor l'endemà de la publicació en el «Boletín Oficial del Estado».

Per tant,

Mane a tots els espanyols, particulars i autoritats que complisquen esta llei i que la facen complir.

Madrid, 27 de març de 2014.

JUAN CARLOS R.

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