

# RESUMEN DE APLICACIÓN DE NUEVA LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO



mayo 2014

***Productos Paorga.....tu fábrica de barnices.***

atencionclientes@paorga.com

955 600 160 - 655 858 093

## Claves sobre la nueva normativa defensa al consumidor

- **Servicios de atención al cliente**
- **Obligación de suministrar las condiciones generales**
- **Se amplían y refuerzan los elementos de información previa**
- **Solicitud de depósitos o garantías.**
- **Contenidos digitales**
- **Botón de pago**
- **Gastos utilización medios de pago**
- **Tamaño de la letra**
- **Coste de llamada**
- **Derecho de desistimiento**
- **Riesgo de pérdida o deterioro de los bienes**
- **Llamadas comerciales**
- **Compromisos de permanencia y penalizaciones**
- **Pagos adicionales**

## Servicios de atención al cliente

Se debe entregar una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero.

Si se prestan por teléfono o Internet se debe garantizar una atención personal directa

Hay que identificarlos claramente en relación a las otras actividades de la empresa  
Se prohíbe su utilización para la difusión de actividades de comunicación comercial diseñados según principios de accesibilidad universal.

Deben garantizar el acceso a personas con discapacidad o personas de edad avanzada.

### **Obligación de suministrar las condiciones generales**

Sanciona no facilitar las condiciones generales de contratación a las autoridades competentes

### **Se amplían y refuerzan los elementos sobre los que es necesario informar de forma previa**

Como son: la existencia y condiciones de las **garantías legales y comerciales**, los **servicios postventa**, las posibles **restricciones** de suministro o las **modalidades de pago** aceptadas.

## Claves sobre la nueva normativa defensa al consumidor

- **Solicitud de depósitos o garantías.**

Se establece la obligación de informar sobre los **depósitos u otras garantías** que, en su caso, el cliente tenga que aportar por anticipado al realizar el pedido, así como cuando sea necesario **bloquear una cantidad determinada en su tarjeta** de crédito o débito.

- **Contenidos digitales**

Es necesario informar cuales son sus funciones, las medidas técnicas de protección aplicables y sobre los equipos y programas compatibles con los mismos.

- **Botón de pago**

Cuando la realización del pedido implique el pago de una cantidad determinada como contraprestación por el servicio o producto solicitado, el **botón de pedido** debe contener la expresión **«pedido con obligación de pago»** u otra expresión similar pero que no sea ambigua.

## Claves sobre la nueva normativa defensa al consumidor

- **Gastos medios de pago**

Si se cobra por el uso de medio de pago utilizado al realizar el pedido, sólo se puede cobrar el coste real soportado.

Obliga a desglosar del precio total todos los incrementos y descuentos que se apliquen incluidos los ocasionados, en su caso, por la utilización de los medios de pago u otras condiciones de pagos similares.

- **Tamaño de la letra**

Obliga a que la letra de los contratos tenga un mínimo de un milímetro y medio y que el contraste con el fondo no debe hacer dificultosa su lectura

- **Coste de llamada**

- En el caso de proporcionar una línea telefónica para comunicarte con los clientes en relación al contrato, el uso de esta línea no podrá suponer un coste superior al de la tarifa básica. Se entiende por tarifa básica el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario.

## Claves sobre la nueva normativa defensa al consumidor

### • Derecho de desistimiento I

#### **Modelo de formulario.**

La nueva norma ofrece un modelo de formulario para que el cliente ejercite el derecho de desistimiento, formulario que puede estar disponible on -line.

#### **Excepciones.**

Se amplían y detallan de forma mas explicita los supuestos en los que no cabe el ejercicio del derecho de desistimiento

#### **Ampliación del plazo de desistimiento**

El plazo se amplía de 7 días hábiles a 14 días naturales y hasta 12 meses en caso de que no se facilite la información necesaria sobre el derecho de desistimiento.

#### **Gastos de devolución.**

Siempre y cuando, se haya informado previamente, se puede exigir al cliente el pago de los gastos de devolución del producto.

## Claves sobre la nueva normativa defensa al consumidor

### • Derecho de desistimiento II

**Devolución en el plazo de 14 días.** El plazo para la devolución de las cantidades abonadas es de 14 días desde el día en que el cliente comunicó su deseo de devolver el pedido, **si la tienda on-line gestiona la recogida**. Si no la gestiona, puede retener la devolución hasta que reciba los bienes o, si es anterior, hasta que el cliente presente una prueba de cómo ha devuelto el pedido.

**Pago del doble del importe adeudado** En caso de **retraso injustificado** por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas por el consumidor.

### **Devolución de cantidades abonadas.**

Si el cliente ejercita el derecho de desistimiento, hay que devolverle las cantidades que haya satisfecho, incluidos los gastos de envío o entrega. No obstante, si el cliente solicitó la modalidad de entrega urgente, no es necesario devolverle la diferencia existente entre los gastos de entrega estándar y la urgente. En el caso de que lo adquirido sea un **servicio**, no es necesario devolver **la parte proporcional de servicio utilizado**.

## Claves sobre la nueva normativa defensa al consumidor

### • Riesgo de pérdida o deterioro de los bienes

Son de cuenta de la empresa todos aquellos daños que se hayan producido antes de que le sean entregados al cliente. Sin embargo, en caso de que el cliente ejercite el derecho de desistimiento, será responsable de los deterioros causados por la incorrecta utilización de los productos recibidos.

### • Llamadas comerciales

Prohíbe la realización de llamadas en días festivos, fines de semana y laborables entre las 21 h y las 9 h.

No permite la realización de de llamadas

- automatizadas sin intervención humana sin el consentimiento expreso previo del consumidor y usuario.
- Ni, salvo que el consumidor haya dado su consentimiento, cuando hubiera:
  - decidido no figurar en las guías de comunicaciones electrónicas disponibles al público,
  - ejercido el derecho a que los datos que aparecen en ellas no sean utilizados con fines de publicidad o prospección comercial, o
  - solicitado la incorporación a los ficheros comunes de exclusión de envío de comunicaciones comerciales regulados en la normativa de protección de datos personales

Deben llevarse a cabo desde un número de teléfono identificable.



## Claves sobre la nueva normativa defensa al consumidor

### • Llamadas comerciales

Se debe:

- informar al receptor de su derecho a manifestar su oposición a recibir nuevas ofertas y a **obtener el número** de referencia de dicha oposición.
- facilitar a solicitud al consumidor un **justificante** de haber manifestado su oposición que se le deberá remitir en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes.
- **conservar durante al menos un año** los datos relativos a los usuarios que hayan ejercido su derecho a oponerse a recibir ofertas comerciales, junto con el número de referencia otorgado a cada uno de ellos, y deberá ponerlos a disposición de las autoridades competentes.

El consumidor debe **confirmar su voluntad** de adquirir el bien o servicio manifestado telefónicamente **por escrito**, entre otros medios, mediante papel, correo electrónico, fax o sms cuando se realizan **llamadas salientes con fines de venta**.